



Asociación Cubana de Bibliotecarios

Encuentro Científico Bibliotecológico

120 Aniversario de la Biblioteca Nacional de Cuba y 35 de la Asociación Cubana de Bibliotecarios

La Habana 2021

Filial Provincial Sancti Spíritus

Título: Indicadores de evaluación de la calidad de los servicios: aplicabilidad en el contexto de las bibliotecas médicas espirituanas.

Autoras:

DrC Felicia Pérez Moya

MsC Carmen Fidelina Sánchez Sánchez

Lic. Dilaila Damas Bonachea

MsC Emelina Amiris Llano Gil

Resumen

Fundamentación: La aplicación de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios en las bibliotecas médicas permite valorar los objetivos trazados y comparar el desempeño con las metas prefijadas. **Objetivo:** Exponer los indicadores de evaluación de la calidad de los servicios, su relación con las investigaciones en las bibliotecas médicas cubanas y utilización práctica en el contexto espirituario. **Metodología:** Se realizó una investigación descriptiva, apoyada en el análisis de contenido y otros procedimientos de observación documental. Se definieron descriptores para la búsqueda de información en

bases de datos científicas. La observación y la entrevista permitieron obtener información sobre la utilización de los indicadores de evaluación de la calidad de los servicios en el contexto espirituario. **Resultados:** Se sistematizaron conocimientos sobre los procesos de certificación de la calidad e indicadores como herramientas para la medición de la calidad bibliotecaria a nivel internacional. Se describieron las clasificaciones de los servicios, los estándares de calidad, así como los indicadores y su relación con las investigaciones en las bibliotecas médicas. Se analizó cómo se comporta la aplicación de los indicadores en las Bibliotecas médicas espirituanas. **Conclusiones:** las bibliotecas médicas disponen de herramientas para evaluar la calidad de los servicios que se han tenido en cuenta en investigaciones, pero es una temática poco generalizada e introducida en la práctica. En el contexto espirituario son escasos los estudios que han aplicado instrumentos de evaluación, la información recogida es fundamentalmente cuantitativa y no han profundizado en lo cualitativo; no se dominan suficientemente las metodologías y los indicadores no son utilizados como herramientas complementarias de la gestión y la toma de decisiones.

Palabras claves: Servicios. Calidad de los servicios. Evaluación de servicios. Indicadores de evaluación. Bibliotecas médicas.

Introducción

Las bibliotecas especializadas se distinguen del resto de los centros de información porque contienen material bibliográfico sobre una disciplina o campo concreto del conocimiento. ⁽¹⁾ Con el desarrollo de las tecnologías de la información se han transformado en entidades más dinámicas en el contexto local y mundial y “asumen nuevos desafíos en su desarrollo sostenible, amplían su gama de servicios y perfeccionan sus procesos, confeccionan nuevas estrategias y acciones encaminadas a las nuevas exigencias de la sociedad, así como, enfocan la forma en que los usuarios perciben los servicios y, por ende, su calidad.” P 196 ²

El Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas (SNICM) en Cuba es una red de bibliotecas especializadas que pueden definirse como “ la totalidad de personas e instituciones de información, que establecen un flujo de trabajo y de comunicación sistemática y organizada, para proveer servicios y productos de información a un segmento determinado de usuarios. Es, por tanto, una estructura que se basa en los principios de la cooperación entre bibliotecas y personas para garantizar el acceso a los recursos de información disponibles en los diferentes puntos de la red.” ⁽³⁾

Algunos estudiosos coinciden en catalogar a las bibliotecas médicas cubanas como un tipo específico dentro de la comunidad de bibliotecas especializadas, en tanto, a partir de la Universalización de la enseñanza en la Educación Médica, cada institución de salud se convierte en una entidad docente puesto que comprende el vínculo de los estudiantes al área de salud desde el primer año de la carrera y, por tanto la biblioteca, además de sus funciones propias de biblioteca especializada realiza el apoyo a la docencia y ofrece servicio de extensión. ^(3, 4)

De ahí que los servicios de las bibliotecas médicas cubanas se han clasificado en tres tipos fundamentales: Servicios especializados en ciencias de la salud, servicios de apoyo a la docencia y servicios de extensión, este último como forma de tratamiento de los pacientes, lo que las ubica entre las bibliotecas técnicas. Las campañas de prevención que realizan mediante la oferta de información sobre la salud a niveles de divulgación y el esparcimiento de los pacientes con una larga estadía hospitalaria o de tratamientos crónicos las aproxima a las funciones de biblioteca pública. ⁽³⁾

Estas particularidades de las bibliotecas médicas obligan a un constante monitoreo de sus servicios con el objetivo de realizar diagnósticos, identificar limitantes, deficiencias y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno; tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio. ⁽⁵⁾ Para ello, deben tenerse en cuenta diversos indicadores, parámetros, instrumentos, modelos de acuerdo con los objetivos, los aspectos a valorar, con los recursos o servicios a evaluar.

En las bibliotecas del SNICM se han realizado evaluaciones a servicios y/o usuarios bajo diversos indicadores, pero existe coincidencia entre los que consideran que es necesario aumentar la investigación relacionada con el uso, aplicación o propuestas de modelos e instrumentos que faciliten la evaluación bibliotecaria. ⁽⁶⁾ El objetivo del presente trabajo está dirigido a exponer los indicadores de evaluación de la calidad de los servicios, su relación con las investigaciones en las bibliotecas médicas cubanas y utilización práctica en el contexto espirituario.

Las bibliotecas médicas están estrechamente relacionadas con las actividades de Investigación + Desarrollo (I+D). Por lo tanto, abordar las herramientas de medición o rendimiento, (indicadores) o los modelos para la evaluación de los servicios bibliotecarios y su relación con las investigaciones contribuye a mejorar la calidad y el buen funcionamiento de estas. ⁽⁷⁾

Metodología

Se realizó una investigación bibliográfica, apoyada en el análisis de contenido y otros procedimientos de observación documental, la interpretación, el resumen y la síntesis de conocimientos. La definición de los descriptores: [evaluación de servicios- calidad de los servicios bibliotecarios- indicadores de evaluación-investigaciones-bibliotecas médicas], y la utilización del buscador científico Google académico, revistas científicas publicadas en Scielo y redalyc permitieron indagar sobre los procesos de certificación de la calidad de los servicios bibliotecarios a través de la Norma ISO (International Standard Organization) y otras herramientas internacionales para la medición de la calidad bibliotecaria. Se recopilaron artículos originales de autores prestigiosos en la materia, ponencias de congresos, Resoluciones e Instrucciones Ministeriales, instrumentos, así como investigaciones sobre modelos e indicadores de evaluación de los servicios en el Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas en Cuba.

La observación y la entrevista permitieron obtener información acerca de las particularidades de la utilización de los indicadores de evaluación de la calidad de los servicios en el contexto espirituario.

Evaluación de la calidad de los servicios

El significado de calidad ha sido abordado desde múltiples perspectivas y tiene su concreción en el grado de aceptación de los receptores de un producto o servicio, su valoración dependerá de la satisfacción que se manifieste. En el siglo XX, la calidad se convierte en un paradigma dentro de las organizaciones, el concepto de “aseguramiento de la calidad” aparece. ⁽⁸⁾ La medición de la calidad se refiere a todas las actividades operacionales que se realizan para recoger información acerca de los servicios, tanto cuantitativa (datos estadísticos, indicadores de inputs, operacionales, etc.), como cualitativa (indicadores de resultados, de satisfacción de usuarios, de eficacia, etc.).

La International Organization for Standardization (2015) propone siete principios, orientados a guiar a las organizaciones en la gestión de la calidad: ⁽⁹⁾

- Orientación al cliente, satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- Liderazgo, los líderes buscan que toda la organización siga un objetivo en común: conseguir la calidad.

- Participación de las personas, individuos que reúnan las competencias para participar en todos los niveles de la organización.
- Enfoque basado en procesos, todas las actividades de la organización deben estar interrelacionadas.
- Enfoque de mejora continua en la organización.
- Toma de decisiones basada en evidencias, las decisiones deben ser tomadas de acuerdo al análisis y evaluación de información.

Los procesos de certificación de la calidad están normados por la ISO (International Standard Organization). La ISO 9000: desarrollada para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de calidad en las organizaciones ⁽¹⁰⁾. El establecimiento de indicadores de evaluación desde la perspectiva de la observación de los entornos organizacionales, captando señales de amenazas y oportunidades, garantiza una adecuada disponibilidad de información para una acertada toma de decisiones. ¹¹

Internacionalmente, se han diseñado diversos indicadores como herramientas para la medición de la calidad bibliotecaria. Indicadores ISO 11620 para valorar la calidad y eficacia de los servicios bibliotecarios y la eficacia de los recursos aplicados a todo tipo de unidad de información. ⁽¹²⁾ Específicamente para bibliotecas universitarias se dispone de varias herramientas que contienen indicadores. ¹ El modelo LibQUAL+ desarrollado por la ARL (Association of Research Libraries), como herramienta de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas automatizadas a los usuarios, refleja la percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de estos servicios aplicable también a bibliotecas universitarias. Posee (22) ítems con una escala de evaluación del 1 al 9. ¹³

La norma ISO 11620:2014 define la calidad como el conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas. Entre muchos otros modelos, es seleccionada por utilizar un lenguaje común, disponer de definiciones estandarizadas de uso internacional y por la estructura del cálculo de los indicadores, contribuyendo a la normalización bibliotecaria. Según esta Norma un indicador es el valor numérico o expresión simbólica o verbal proveniente de los datos usados para caracterizar el rendimiento de una biblioteca. Se denomina también indicador de calidad, de rendimiento o de desempeño. Propone 45 indicadores que se agrupan en torno a cuatro ejes de evaluación: ⁽¹²⁾

¹ Indicadores IFLA, (Federación Internacional de asociaciones bibliotecarias) indicadores REBIUN, (Red de bibliotecas Universitarias españolas) indicadores EFQM (European Foundation for Quality Management) e indicadores ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).

1. Recursos, accesos e infraestructuras (indicadores que miden la adecuación y disponibilidad de los recursos y servicios de las bibliotecas como el personal, las colecciones, los espacios para usuarios, etc.).

2. Uso (indicadores que miden la utilización de los recursos y servicios, como los préstamos, las descargas, el uso de las instalaciones, etc.).

3. Eficiencia (indicadores que miden la eficiencia de los recursos y servicios como costes por uso, tiempo para tramitar un documento, tasa de respuestas correctas, productividad del personal, etc.).

4. Potencial y desarrollo (indicadores que miden el gasto aplicado a servicios y recursos novedosos y emergentes como la asistencia a sesiones de formación, porcentaje de gasto de nuevas herramientas y productos, etc.).

Tipología de servicios y productos de información en el Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas

En 1990 fue elaborado y publicado por la Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica de Cuba el primer Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la actividad científico-informativa (CUS-ACI) con 41 tipos de servicios científico -técnicos, ordenados en 10 categorías de servicios concebidas de acuerdo con las funciones de las bibliotecas, de los centros de documentación, de los centros de información y de los centros de análisis de información, existentes en la sociedad contemporánea. ¹⁴ De acuerdo con esta herramienta, se le denomina servicio de información “a la realización de un determinado proceso tecnológico de la actividad científico-informativa y la entrega a los usuarios de los resultados de dicho proceso, con el fin de satisfacer sus necesidades de información” p. 3

14

Por su importancia y, a la vez, la necesidad de su perfeccionamiento de acuerdo con el desarrollo alcanzado en la tecnología informacional. ⁽¹⁴⁾, el novedoso instrumento se tuvo en cuenta en la Instrucción metodológica N° 10/2012 del Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas, en lo referente a la denominación de los servicios de información. La Instrucción, vigente en la actualidad, establece las estadísticas sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba.

⁽¹⁵⁾ Agrupa la información primaria en:

	Servicios y productos de información
	Los servicios técnicos
	Productos
	Infraestructura informática
	Desarrollo de las colecciones
S	Recursos humanos
e	Los fondos
d	Proyectos en Ciencias de la Información en que participan
e	Usuarios de las bibliotecas

finen veintitrés servicios y se especifica la forma de realizar su recogida:

1	Sala de lectura
2	Préstamo externo
3	Préstamo interbibliotecario
4	Referencia
5	Extensión bibliotecaria
6	Copia de materiales en formato impreso
7	Copia de materiales en formato no impreso
8	Diseminación selectiva de la información
9	Bibliografía
10	Bibliografías de bibliografías
11	Hojas informativas
12	Reseñas
13	Traducción oral de documentos
14	Traducción escrita de documentos
15	Acceso a la información digital
16	Organización de eventos
17	Corrección de estilo
18	Corrección de referencias bibliográficas
19	Diseño de páginas web
20	Cursos y/o adiestramientos para usuarios
21	Alfabetización informacional
22	Asesoría y apoyo técnico
23	Docencia impartida

Recientemente en el 2019 en la Reunión Nacional de directores de los Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas fue presentado una versión adaptada del Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la salud (CUS-ACI-CS), en la que se exponen la denominación, definición etapas fundamentales, resultadas y salidas de 40 servicios, agrupados en diez categorías, ⁽¹⁶⁾

Estándares de calidad de los servicios en el SNICM

Los Estándares para bibliotecas especializadas en Ciencias de la Salud en Cuba plantean que estas son un departamento directamente responsable del desarrollo de productos y servicios de información que den respuesta a las necesidades de información basado en el conocimiento que tenga la organización. ⁽¹⁷⁾ Proponen los siguientes tipos de servicios:

- Préstamo (sala, circulante e inter-bibliotecario)
- Referencia
- Diseminación Selectiva de la Información
- Copia de documentos en formato digital e impreso
- Búsqueda bibliográfica
- Hojas informativas
- Extensión bibliotecaria
- Acceso a estaciones BVS
- Preparación y entrega de reseñas
- Traducción oral y escrita.
- Divulgación y promoción científica.
- Orientación y apoyo a la investigación científica
- Corrección de referencias bibliográficas
- Diseño de sitios web
- Educación a usuarios
- Actividades de alfabetización informacional que contribuyan a la formación de competencias informacionales

Además, especifican que las bibliotecas debe tener un programa de evaluación y de calidad de los recursos y servicios que proporciona a sus usuarios, desarrollando estrategias que le ayuden a identificar los problemas o deficiencias y que incluyen métodos como análisis de las colecciones, estudio de usuarios y revisión de metas y objetivos. Por su parte, los Estándares aprobados para las bibliotecas universitarias en ciencias de la salud plantean que la calidad de los productos y servicios asegura la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades formativas e informativas de estudiantes y profesores y esto se logra controlando de forma sistemática los procesos que influyen en su logro. ⁽¹⁸⁾

Indicadores de evaluación de la calidad de los servicios y su relación con las investigaciones en el SNICM

La evaluación del funcionamiento del Sistema Nacional de Información de Salud basada en indicadores de utilización de la biblioteca, la productividad y los costos fue implementada oficialmente desde 1983 a través del Modelo 241-481 “Actividad Científico Informativa, del Sistema de Información Estadística Complementario de Salud Pública y Asistencia Social. **(Figura 1)**. Este fue utilizado con algunas modificaciones para analizar el desempeño de la biblioteca del Hospital Ginecoobstétrico Ramón González Coro en el 2001 y en el 2016 para la evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales. (19) (20)

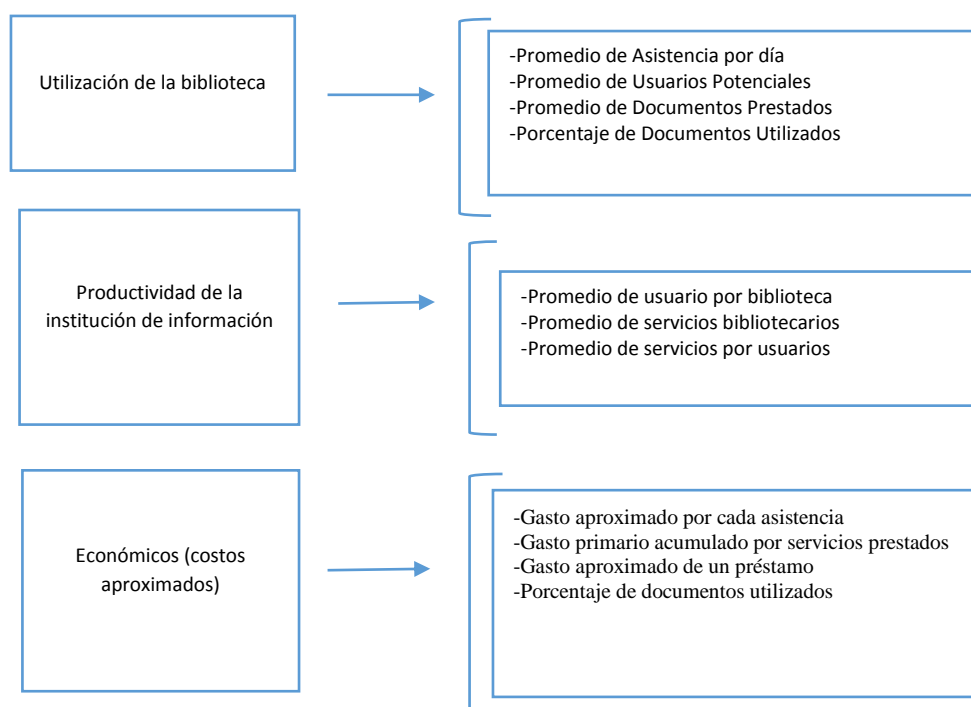


Figura 1 Evaluación del funcionamiento del Sistema Nacional de Información de Salud.
Fuente: Modelo 241-481

En el 2002 Núñez Gudás Mirta, hizo una revisión en la que se evaluaron los criterios establecidos para medir la calidad de los sitios web dedicados al tema de la salud en cuanto a la evaluación del código de conducta, la calidad del diseño y los recursos de información de salud. (21)

La Instrucción Metodológica 1/ 04 estableció indicadores de desempeño para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información de Salud (22), basada en el Proyecto de Norma ISO 11629: 1998. En el siguiente esquema se agrupan los indicadores de

desempeño fundamentales para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se ofrecen a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información de Salud.



Evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios. Fuente: Instrucción Metodológica 1/ 04

En el 2006 Cañedo argumentó varias interrogantes en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información agrupadas en cinco categorías: el usuario, la necesidad, el producto, el servicio y el bibliotecario o profesional de la información ⁽²³⁾ y en el 2007 Fernández Valdés y Núñez Paula hicieron una propuesta para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud basada en la metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades (AMIGA). Esta incluye la definición de la política diferencial de los productos y servicios informativos a partir de los resultados. ⁽²⁴⁾

En el 2012 se realizaron varios estudios del contexto de las bibliotecas médicas enfocados en el uso que los estudiantes hacen de los recursos virtuales y sitios sobre salud disponibles en el portal de Infomed: Medline, Cochrane y la Biblioteca Virtual de Salud de

la Red de Salud de Cuba. Además, se refirió a los resultados que se han obtenido sobre elementos teóricos y propuestas de indicadores de eficiencia para medir el funcionamiento de bibliotecas de hospitales, policlínicos y de universidades médicas.

Una de las conclusiones de dicho estudio precisa que se han realizado evaluaciones a servicios y/o usuarios bajo diversos indicadores, pero faltan esfuerzos dirigidos a la evaluación de toda una biblioteca bajo metodologías establecidas (como las mencionadas BiQual, LibQUAL + TM y StatsQUAL o las ISO). Además, plantea que no se encontraron, propuestas de modelos para evaluar bibliotecas tradicionales, virtuales o híbridas especializadas adscritas a centros de investigaciones científicas o centros de alta tecnología. Por lo que considera como una necesidad: aumentar la investigación relacionada con el uso, aplicación o propuestas de modelos e instrumentos que faciliten la evaluación bibliotecaria. ⁽²⁵⁾

Además, se hizo la propuesta de un modelo híbrido para la evaluación de bibliotecas que pertenecen a centros de investigación biotecnológicos en la que se registran aspectos, propone indicadores y ensaya un modelo final para evaluar el entorno en una biblioteca tradicional y una virtual que incluye magnitudes cuantificables. ⁽²⁶⁾

En el 2014 se ofreció una panorámica sobre 9 aspectos a tener en cuenta para la evaluación de los servicios bibliotecarios en las bibliotecas médicas. ⁽²⁷⁾ En ese mismo año también se analizó el estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en las bibliotecas médicas de Camagüey. ⁽²⁸⁾

Aplicación de indicadores de evaluación de la calidad de los servicios en el contexto de las Bibliotecas médicas espirituanas.

En Sancti Spíritus las investigaciones que evalúan la calidad de los servicios en el contexto de las Bibliotecas médicas se iniciaron en el 2008 a través de un estudio descriptivo que midió el índice de excelencia de la revista Gaceta Médica Espirituana a través de indicadores sobre el nivel de actualización de las referencias bibliográficas, la proporción de autores por trabajos, arbitraje, originalidad de los artículos y la frecuencia de la revista.

29

Entre el 2009 y el 2010, la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas y del Policlínico Rosa Elena Simeón Negrín del municipio La Sierpe, realizaron investigaciones en las que a través de cuestionarios evaluaron variables que agruparon parámetros de desempeño bibliotecario, porcentaje de usuarios y visitas per cápita, integridad de los servicios, uso de las instalaciones y satisfacción de los usuarios. ^(30,31) Al analizar la

relación de estas investigaciones con las metodologías establecidas, se observa que algunos parámetros coinciden con la Instrucción Metodológica 1/ 04 que establece indicadores de desempeño para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información. ⁽²²⁾

Posteriormente, en el 2015 se estudiaron las pautas y patrones de comportamiento informacional en la comunidad científico académica de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. ⁽³²⁾ En la investigación se aplicó la herramienta «BiQual como instrumento de evaluación de servicios bibliotecarios por medio de encuestas a los usuarios, que reflejan la percepción y el grado de satisfacción obtenido tras la prestación de servicios. ⁽¹³⁾

En el 2016 el área de atención a la red de bibliotecas médicas del Centro Provincial de Información de Sancti Spíritus elaboró una metodología de evaluación de la actividad científico-informativa. La herramienta se socializó en la Reunión Nacional de directores de Centros Provinciales de Información de las Ciencias Médicas de ese propio año, permite efectuar mediciones cuantitativas y cualitativas basándose en los datos recogidos en la estadística bibliotecaria.

La herramienta metodológica no ha sido publicada ni implementada, sin embargo, la aplicación de parámetros a los datos que arrojan las estadísticas de los servicios puede contribuir a la mejora del funcionamiento de las Unidades de información y a enriquecer los estándares de calidad. ⁽¹⁵⁾ Con encuestas diseñadas específicamente para medir el grado de satisfacción del usuario en relación a los servicios que está recibiendo, se puede recopilar información valiosa. ⁽³³⁾

Por la relación que las autoras de este trabajo tienen con el sistema bibliotecas médicas y las entrevistas realizadas a los profesionales, se obtuvo información sobre la utilización de indicadores para la evaluación de los servicios y de los resultados de la actividad científico-informativa del territorio. Se reconoce, por la mayoría, que son insuficientes las evaluaciones de la calidad de los servicios, a pesar de que se considera beneficioso la implicación de los usuarios y de todo el personal en el proceso de evaluación y que es una de las vías idóneas para lograr un diagnóstico de la prestación de los servicios, identificar limitantes, deficiencias y definir estrategias que permitan superarlas.

En la mayoría de los estudios la información que se recoge acerca de los servicios es fáctica, cuantitativa y no se profundiza en lo cualitativo, indicadores de resultados y de satisfacción de usuarios. Una de las causas por las que las evaluaciones no se utilizan sistemáticamente en la práctica institucional está dada porque no se dominan

suficientemente las metodologías, modelos, indicadores y otras herramientas de evaluación de los servicios.

A través de la observación documental y las entrevistas grupales se corroboró que las estadísticas de los servicios en el sistema arrojan información valiosa y que se aplica la Instrucción metodológica N° 10/2012 para la denominación de los servicios y productos de información,¹⁵ además, se reconoce la importancia de los datos que se compilan trimestralmente para la mejora del funcionamiento de las Unidades de información y enriquecer los estándares de calidad. Sin embargo, se desconoce la existencia de indicadores como herramientas para la medición de la calidad de los servicios a partir de la información estadística.

Las unidades que fungen como centros de referencias y el grupo de atención metodológica Provincial realizan actividades de coordinación, planificación, organización y control de la red de bibliotecas médicas, por lo que los indicadores de evaluación del desempeño bibliotecario constituyen herramientas complementarias de la gestión para valorar la calidad de la actividad científico-informativa, profundizar y enriquecer la toma de decisiones.

Para esto es necesario el perfeccionamiento continuo de los métodos de evaluación de los datos primarios, puesto que la engorrosa actividad de captar y registrar datos exactos y contabilizarlos de manera minuciosa y periódica solo se justifica si se logra que a partir de su control, análisis, comparación e interpretación se tomen decisiones sobre el conjunto de actividades y recursos del programa en todos los niveles de operación.

Como se conoce, históricamente las bibliotecas han utilizado estadísticas para medir su actividad, servicios y procesos, pero por sí solo no ofrecen información sobre la calidad y el desempeño. La calidad de los servicios debe determinarse mediante indicadores que evalúen desde la satisfacción de los usuarios hasta los trabajos de origen interno; tener como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y los resultados de la biblioteca como servicio.⁽⁵⁾ En los últimos cinco años no se ha abordado la temática, cuestión que requiere de tratamiento puesto que "la práctica de la evaluación consiste en obtener, de forma sistemática, evidencias de información objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, que faciliten la toma de decisiones".³⁴

El empleo de tecnologías de la información en la implementación de servicios y productos bibliotecarios supone una actualización permanente y de la incorporación constante de

nuevas herramientas y programas que permiten avanzar en esta labor y que contribuyan a aumentar la calidad del propio proceso evaluativo.

Conclusiones

- Los procesos de certificación de la calidad están normados por la ISO (International Standard Organization), para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de calidad y los indicadores ISO 11620 permiten valorar la calidad de los servicios bibliotecarios y la eficacia de los recursos aplicados a todo tipo de unidad de información. La denominación y clasificación de los servicios del Sistema Nacional de Información de las Ciencias Médicas están recogidas en la Instrucción metodológica N° 10/2012, vigente en la actualidad y una versión adaptada publicada en el 2019 del Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la salud (CUS-ACI-CS). Los estándares de las bibliotecas especializadas en Cuba plantean la necesidad de programas de evaluación de calidad de los recursos y servicios en correspondencia con las metas y objetivos.
- En las investigaciones del SNICM se ha tenido en cuenta el Modelo 241-481 basado en indicadores de utilización de la biblioteca, la productividad y los costos, y la Instrucción Metodológica 1/ 04 que contiene indicadores de desempeño para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios, apoyada en el Proyecto de Norma ISO 11629: 1998. Sin embargo, es una temática poco generalizada e introducida en la práctica. son limitadas las investigaciones relacionada con el uso, aplicación o propuestas de modelos e instrumentos que faciliten la evaluación bibliotecaria.
- En el contexto espirituario son escasas las investigaciones que han aplicado indicadores de evaluación de la calidad de los servicios de las Bibliotecas médicas, aunque los profesionales los consideran importantes para lograr un diagnóstico, identificar limitantes, deficiencias y definir estrategias que permitan mejorar la prestación de los servicios. Se constató que la información que se recoge acerca de los servicios es fundamentalmente cuantitativa y no se profundiza en lo cualitativo, no se dominan suficientemente las metodologías, modelos, indicadores y otras

herramientas de evaluación de los servicios y no se utilizan los indicadores de evaluación del desempeño bibliotecario como herramientas complementarias de la gestión para valorar la calidad de la actividad científico-informativa, profundizar y enriquecer la toma de decisiones.

Referencias bibliográficas

¹ Cuba. Decreto-Ley No. 271. De las Bibliotecas de la República de Cuba. Gaceta Oficial de la República de Cuba. La Habana. Ministerio de Justicia. Año CVIII. 10 de agosto del 2010. Disponible en: <http://juriscuba.com/legislacion-2/decretos-leyes/>

² García Díaz R., Gudelia Rodríguez Lugo B. Evaluación de los servicios de información de la biblioteca especializada del Instituto de Investigaciones Hortícolas “Liliana Dimitrova” desde la percepción de los usuarios. Revista Publicando [Internet]. 2018 [citado 21 mayo 2019]; 5 (14-1):194-203. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055070>

³ Zayas Mujica Roberto, Fernández Valdés, María de las Mercedes Integración de la red de bibliotecas de Ciencias de la Salud de Cuba para el desarrollo sostenible de la biblioteca virtual de salud regional. Revista Bibliotecas. Anales de Investigación. [Internet] 2014 [citado 14 julio 2019]; 10: [aprox. IX p.]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/25195/1/13-Reflexi%C3%B3n%2001.pdf>

⁴ Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed [Internet] 2006 [citado 12 mayo 2019]; 14(2): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm

⁵ Pérez Pupo Annarelis, Lores Cruz Aracely, Pérez Randiche Lisbet, Arellys Lores Cruz, Díaz Rojas Yuna V. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. Correo Científico Médico de Holguín [Internet] 2014 [citado 15 julio 2019]; 18 (3): [aprox. XVI p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026

⁶ Salgado Batista D., Guzmán Sánchez M. V., Macías Rivero Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Revista cubana de información en ciencias de la salud. [Internet] 2012 [citado 5 junio 2019]; 23 (2): [aprox. XVII p.]. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/202/231>

⁷ Salgado Batista D. D. Propuesta y ensayo de un modelo híbrido para la evaluación de bibliotecas que pertenecen a centros de investigación biotecnológicos. Tesis doctoral. [Internet] 2012 [citado 12 mayo 2019] La Habana: Editorial Universitaria, Universidad de Granada. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. 288 p. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/22212>

⁸ Gutiérrez J. Claudia P. Aplicación de la norma ISO 11620:2014 y su cumplimiento en el Centro de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Sede Villa. Repositorio de tesis digitales [Internet] 2019. [citado 15 julio 2019]: [aprox. LXIX p.]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5802>

⁹ Los 7 principios de gestión de la calidad según ISO 9001:2015. [Internet] 2015 [citado 15 julio 2019]. [aprox. III p.]. Disponible en: https://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662

¹⁰ ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

¹¹ Bouza Betancourt O., Couto Torres D., Sosa Pérez N. C. Evaluación del estado de la gestión de la información científica y tecnológica: dimensiones e indicadores. Rev. cuba. inf. cienc. salud [Internet]. 2017 [citado 21 mayo 2019]; 28 (4) oct.-dic. : 1-17. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132017000400002

¹² Norma ISO 11620: Información y documentación. Sobre Indicadores de rendimiento bibliotecario. 3ra edición. Biblioteca Nacional de España. [Sitio Web]. 2014 [citado 12 abril 2019]: [aprox. I p.]. Disponible en: http://www.bne.es/es/AreaPrensa/noticias2014/0626_ISOIndicadores.html

¹³ Pinto María, Fernández Marcial Viviana, Gómez-Camarero Carmen. La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. Revista española de documentación científica. [Internet] 2007 [citado 15 agosto 2019];30 (4) : [aprox. XXII p.]. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/400>

¹⁴ Cuba. Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica. Clasificador Uniforme de Servicios Científico-Técnicos de la actividad científico-informativa (CUS-ACI). Disponible en: http://files.sld.cu/bmn/files/2017/03/clasificador_uniforme_de_servicios_cientifico.pdf

¹⁵ Instrucción metodológica N° 10/2012. Indicadores estadísticos sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba. [Internet]. [citado 12 mayo 2019]: [aprox. XXIV p.]. Disponible en: <http://bibliotecasmedicas.sld.cu/normas-y-procedimientos-del-snics>

¹⁶ Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Clasificador Uniforme de Servicios de la Actividad Científico Informativa en Ciencias de la Salud (CUS-ACI-CS). La Habana. [Internet] 2019 [citado 25 febrero 2020]. Disponible en: <http://www.reuniondirectores2019.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2019/schedConf/presentations>

¹⁷ Estándares para bibliotecas especializadas en Ciencias de la Salud. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. 2015 (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico y de Atención a la Red. Disponible en: <http://reuniondirectores2015.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2015/paper/view/11>

¹⁸ Estándares para Bibliotecas Universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. [Internet] 2014 (CNICM-Infomed). Departamento Metodológico y de Atención a la Red. [citado 15 julio 2019]: [aprox. XL p.]. Disponible en: <files.sld.cu/nuestrared/files/2017/.../estandares-bibliotecas-universitarias.pdf>

¹⁹ Arencibia Jorge R., Guerra Pérez M. Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. ACIMED [Internet] 2001; 9 (1): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci041001.htm

²⁰ Matos Carcassés M., Delás del Rio E, Falcón Salmón H. Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales. Revista Publicando. [Internet] 2016 [citado 25 febrero 2020]; 3(6): [aprox. XII p.]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833565>

²¹ Núñez G M. Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet [Internet]. ACIMED. 2002; 10(5) [citado 12 de abril de 2019]: [aprox. XIII p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352002000500005&lng=es&nrm=iso

²² Cuba. Ministerio de Salud Pública. Manual de Normas y Procedimientos del Sistema Nacional de Información de Salud. Instrucción Metodológica 1/ 04: Indicadores de desempeño fundamentales para la evaluación de la calidad y la efectividad de los servicios que se brindan a los usuarios en las unidades del Sistema Nacional de Información de Salud. [Internet] 2004 [citado 21 agosto 2019]: [aprox. XIX p.]. Disponible en: http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20040000_01

²³ Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed [Internet] 2006 [citado 12 mayo 2019]; 14(2): [aprox. XII p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm

²⁴ Fernández Valdés M. Mercedes y Núñez Paula I. A. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud Acimed [Internet] 2007 [citado 12 mayo 2019]; 15(4): [aprox. XXII p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000400004

²⁵ Salgado Batista D., Guzmán Sánchez M. V., Macías Rivero Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Revista cubana de información en ciencias de la salud. [Internet] 2012 [citado 5 junio 2019]; 23 (2): [aprox. XVII p.]. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/202/231>

²⁶ Salgado Batista D. D. Propuesta y ensayo de un modelo híbrido para la evaluación de bibliotecas que pertenecen a centros de investigación biotecnológicos. Tesis doctoral. [Internet] 2012 [citado 12 mayo 2019] La Habana: Editorial Universitaria, Universidad de Granada. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. 288 p. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/22212>

²⁷ Pérez Pupo Annarelis, Lores Cruz Aracely, Pérez Randiche Lisbet, Arelys Lores Cruz, Díaz Rojas Yuna V. Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas. Correo Científico Médico de Holguín [Internet] 2014 [citado 15 julio 2019]; 18 (3): [aprox. XVI p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026

²⁸ Tarajano Roselló Antonio Obed, Martínez Paradela Tania, Torres Lebrato Levin, Laborda Barrios Yalili. Estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en bibliotecas médicas de Camagüey. Bibliotecas. Anales de investigación. [Internet] 2014 [citado 12 mayo 2019]; (10): [aprox. XIV p.]. Disponible en: <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4414/4129>

²⁹ Ortiz Palacio N. B., Puga García A., Manso Fernández E., Rodríguez Hernández Y., Llano Gil E. A., Muro García R.J. Evaluación del índice de excelencia de la revista

electrónica Gaceta Médica Espirituana. Año 2008 [Internet] 2009 [citado 12 mayo 2020]; 11 (3). Disponible en: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/875/780>

³⁰ Llano E., Acosta T., Conde E., Bernal M., Manso E., Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Gaceta Médica Espirituana [Internet] 2010 [citado 15 jun 2019];12 (1) : [aprox. XIX p.] . Disponible en: <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883/795>

³¹ Díaz León Odalis. Los servicios bibliotecarios y la satisfacción informativa de los usuarios del policlínico universitario Rosa Elena Simeón Negrín del municipio La Sierpe en el curso escolar 2008-2009 (Trabajo de Diploma para optar por el título de Licenciada en Tecnología de la Salud) Sancti Spíritus, Filial Universitaria de Ciencias Médicas, 2010.

³² Valero Rivero Dámaris. Comportamiento informacional en la comunidad científica de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Una mirada desde la universidad. Tesis doctoral. 2016 [Internet] Universidad de Granada. [citado 12 mayo 2019]. 313 p. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/handle/10481/43256>

³³ Carranza Avalos, JC. Los estándares de calidad y el grado de satisfacción de los usuarios de la Biblioteca Central USMP. [Internet] 2018 [citado 15 julio 2019] Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4278>

³⁴ Pinto M, Balagué N, Anglada LI. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencia española entre 1994-2006. Revista Española de Documentación Científica. [Internet] 2007[citado 15 julio 2019] ; 30(3):364-83. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/390>