

Medicent Electrón. 2023 oct.-dic.;27(4)

Comunicación

## Evaluación de la gestión de calidad en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Evaluation of quality management in Villa Clara medical library network

Odalys Aguila García<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0001-8591-3033>

Lucía Peña Jiménez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0007-2568-6554>

Maylin Pérez Quintero<sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0007-5889-0770>

Léster Fernández Pérez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0009-0009-6308-3505>

<sup>1</sup>Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Santa Clara, Villa Clara. Cuba.

\*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: [odalysag@infomed.sld.cu](mailto:odalysag@infomed.sld.cu)

### RESUMEN

La calidad es una exigencia vigente a nivel mundial en el área de la educación, a su vez constituye un indicador fundamental para las instituciones educativas, sujetas a proporcionar un servicio de excelencia. Por ello resulta necesario evaluar la gestión de calidad en las bibliotecas médicas de Villa Clara, de manera tal que se contribuya al mejoramiento de su funcionamiento y lograr un mayor nivel de satisfacción de las necesidades informativas de sus usuarios. Se tomaron como referentes teóricos el modelo de evaluación de bibliotecas universitarias cubanas,

y los documentos normativos y teórico-metodológicos del Centro Nacional de Información sobre la temática.

**DeCS:** gestión de la calidad total; bibliotecas médicas.

## **ABSTRACT**

Quality is a worldwide requirement in the education area, and at the same time it is a fundamental indicator for educational institutions which are subjected to provide a service of excellence. For this reason, evaluating the quality management of medical libraries in Villa Clara is a necessity, in order to contribute to the improvement of their functioning and to achieve a higher level of satisfaction of their users' information needs. The evaluation model for Cuban university libraries and the normative, theoretical and methodological documents of the National Information Center of Medical Sciences regarding this subject were taken as theoretical references.

**MeSH:** total quality management; libraries, medical.

Recibido: 5/06/2023

Aprobado: 6/06/2023

La biblioteca siempre ha tenido un valor preponderante en la sociedad, pero en la actualidad el conocimiento y la información, se han convertido en la fuerza conductora para el desarrollo social y son factores indispensables para los sistemas modernos de producción y la economía en el mundo. Es por ello, que las bibliotecas en todas sus modalidades y tipos tendrán que afrontar este reto; tanto investigar acerca del desarrollo y creación de las bases del conocimiento como generar, intercambiar, organizar, difundir, y conservar el conocimiento para que la biblioteca contribuya a socializarlo; lo que se traduce en una mejoría de la calidad de vida de la sociedad en la cual se encuentra inmersa.<sup>(1)</sup>



El análisis de la contribución de las bibliotecas universitarias al desarrollo social, es esencial para el cumplimiento de su misión como centro de apoyo a la triple función que realizan: formación, investigación y servicio a la comunidad, lo que puede ser entendido desde varios puntos de vista en función de elevar su calidad para satisfacer necesidades de información.<sup>(2)</sup>

La definición del concepto de calidad en bibliotecas es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios. Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios; es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Se deben tener en cuenta no solo ellos en sí, sino sus atributos asociados: rapidez, conductas de personal, entre otros.<sup>(3)</sup>

Existen dos maneras de entender la calidad: como acuerdo con especificaciones previamente definidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio. Deben conjugarse los dos niveles, pero cada vez más se tiende a considerar que la calidad debe venir definida desde el punto de vista del usuario. La orientación en la biblioteca es dedicar tiempo al usuario, consagrarse a la función de instrucción, de dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles.<sup>(4)</sup> La calidad de los servicios en las bibliotecas significa sobre todo averiguar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios, para prestar un buen servicio de información accesible, adecuado, seguro y confiable.<sup>(5)</sup>

La gestión de calidad en las bibliotecas implica un proceso de compromiso para la mejora continua desde una perspectiva integrada de los conceptos de calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral, junto con otros aspectos financieros, humanos, éticos y de integración sociocultural, los que definen la política de la biblioteca, los objetivos, las evaluaciones, *a priori* y *a posteriori*, de los datos recogidos para desembocar en acciones correctivas y preventivas adecuadas.



Este proceso de revisión constante es el que consigue la calidad en la biblioteca según la Norma ISO 9001.<sup>(6)</sup>

La gestión de calidad total como nueva filosofía de gestión abarca todas las actividades, incluso los procesos y servicios de la biblioteca en áreas de la mejora continua. Respecto a esta gestión se señala que la presentación de un servicio óptimo es un factor esencial de calidad del sistema de educación superior.<sup>(7)</sup>

La evaluación en las bibliotecas es un proceso dinámico que se enfoca en aquellas actividades realizadas para comprender, comparar resultados y el progreso que ha tenido está a lo largo del tiempo. De ahí que el "estándar" internacional ISO 9000:2000, desde la perspectiva de los sistemas de gestión de la calidad, refieren que "la evaluación es un examen metódico, independiente, realizado para determinar si las actividades o resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones previamente establecidas, para comprobar que estas se aplican y evalúan para alcanzar los objetivos previstos".<sup>(8)</sup>

Se deben definir e implementar un conjunto de actividades orientadas a desarrollar una política de calidad en las bibliotecas universitarias. De igual manera, debe existir una evaluación sistemática de la calidad de los servicios y productos informativos para estimar su eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia.<sup>(9)</sup>

Las bibliotecas médicas de la provincia de Villa Clara tienen como misión brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de su comunidad académica y científica a través de colecciones, infraestructura y recursos humanos que, en cantidad y calidad suficientes, contribuyan al logro de los objetivos de la docencia, investigación y extensión de la institución.

Los procesos de evaluación de la calidad bibliotecaria utilizan modelos de medición llamados indicadores, que proporcionan información cuantitativa y cualitativa pertinente para conocer la aptitud o capacidades de la biblioteca en función de solventar o establecer propuestas de mejoramiento para alcanzar la satisfacción de las necesidades de los usuarios.



El nivel de calidad que logran las bibliotecas médicas de Villa Clara se evalúa según los indicadores establecidos en el Modelo de Evaluación de las Bibliotecas Universitarias Cubanas (MEBUC) y los estándares de las bibliotecas universitarias en ciencias de la salud promovidos desde el Centro Nacional de Información, con el propósito de apoyar el desarrollo y mejoramiento continuo de los procesos, servicios y productos que se desarrollan en sus instituciones, e interpretar las condiciones actuales del sistema para proponer alternativas de solución a los problemas identificados.<sup>(10)</sup>

En el diagnóstico realizado mediante la aplicación de encuestas, entrevistas a especialistas de información y visitas realizadas a las bibliotecas de la provincia existen indicadores y estándares que muestran resultados favorables y consolidados a través de los años, pero otros evidencian un deterioro marcado a causa de factores objetivos y subjetivos.

La metodología MEBUC que propone una evaluación sobre la base de tres componentes fundamentales: los agentes facilitadores, los resultados y la evaluación como tal, exhibe mejores resultados en aspectos como las políticas, estrategias y planeación, apoyo a la docencia, labor extensionista y formación continua, mientras que en aspectos como la disponibilidad de recursos humanos en las bibliotecas, los recursos económicos financieros, la infraestructura y tecnología, y la actividad de investigación e innovación existe un debilitamiento notable con relación a períodos anteriores del funcionamiento de la red.

Desde la primera década de este siglo el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara introdujo en su gestión organizacional la dirección por objetivos y tomó como orientación las indicaciones generales provenientes del Centro Nacional de Información; fomentó a través de los años una cultura en la definición y uso de las políticas, estrategias y planeación de la actividad bibliotecaria, de igual forma potenció una mayor incidencia de sus productos y servicios en el desarrollo de la docencia de pre y posgrado, mayor alcance en la



labor extensionista y un fuerte proceso de formación continua dirigido a sus recursos humanos y a los usuarios.

En sentido inverso, determinadas decisiones institucionales del sector de la salud y el agravamiento de la situación económica del país han provocado un retroceso muy visible en la disponibilidad de bibliotecarios en las unidades de la red, con una reducción significativa de sus plantillas, la escasez de recursos económicos y financieros, y la rotura y no reposición de la tecnología y componentes de la infraestructura de las bibliotecas. La reducción del personal bibliotecario por cada unidad y municipio ha debilitado los resultados en la actividad de investigación e innovación.

Según los seis estándares definidos por el Centro Nacional de Información la evaluación realizada revela que los recursos de información (estándar 2), recursos humanos (estándar 4) y la infraestructura y tecnología (estándar 5) son los que manifiestan más dificultades e inciden negativamente en la calidad del servicio bibliotecario.

De los aspectos diagnosticados y al tomar como referentes teóricos el MEBUC y los documentos normativos y teórico-metodológicos del Centro Nacional de Información sobre la temática, resulta importante y necesario sistematizar la evaluación de la gestión de calidad de las bibliotecas médicas de la provincia y para ello, mejorar la capacitación y empoderamiento de directivos y bibliotecarios en esta dirección.

Los estudios sobre la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias son esenciales, y permiten obtener información valiosa sobre las posibles brechas entre lo que los usuarios esperan de los servicios y lo que éstos finalmente reciben.

La biblioteca continuamente se enfrenta al reto de demostrar a la comunidad la calidad de sus servicios, la cual se ha definido de acuerdo con la satisfacción y expectativas de sus usuarios. En este sentido se realizan esfuerzos para identificar más claramente su influencia en los resultados institucionalmente



relevantes: la productividad del profesorado o los triunfos académicos de los estudiantes.

La innovación desde la biblioteca universitaria debe estar enfocada esencialmente al desarrollo de servicios y productos, a partir de la implantación de acciones que faciliten lograr un cambio en la manera en que sus usuarios, profesores, investigadores, estudiantes y comunidad en general, se relacionan con la información y el conocimiento.

Las bibliotecas universitarias de ciencias de la salud cumplen una función esencial en la formación de los futuros profesionales, por lo que deben trabajar para brindar servicios de información que contribuyan a la formación de una cultura informacional en el sector.

Los estándares definidos contribuirán a lograr organizar su funcionamiento, a partir de preceptos de calidad y teniendo en cuenta la formación de valores en los estudiantes, que le permitan insertarse de forma adecuada en la sociedad de la información.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Shiguango Párraga JA. Incidencia del comportamiento de los usuarios en la percepción de la calidad del entorno en biblioteca de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López [tesis]. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López; 2022. Disponible en:

<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1937/TTMA90D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2. Fonte-Pacheco M, Ledesma-Rodríguez U. La gestión por procesos aplicada al área de Servicios de información de la biblioteca universitaria. RIIED [internet]. 2023 [citado 18 Mayo 2023];(7):[aprox. 12 p.]. Disponible en:

<https://www.riied.org/index.php/v1/article/view/88/144>



3. Paredes Esponda E, Pérez Matar R. La calidad de la biblioteca universitaria y sus ventajas para la formación en educación superior. Educ Med Sup [internet]. 2018 [citado 18 Mayo 2023];32(1):[aprox. 10 p.]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2018/cem181u.pdf>
4. Gómez Mieles JM, Bravo Toro DP. Los sistemas de gestión bibliotecarios y su uso en las universidades manabitas. Rev Caribeña Cienc Soc [internet]. 2018 [citado 18 Mayo 2023];(5):[aprox. 17 p.]. Disponible en:  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/sistemas-bibliotecarios-ecuador.zip>
5. Zambrano Cedeño E, Alcívar Delgado JG. Calidad de servicios de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. Rev Caribeña Cienc Soc [internet]. 2019 [citado 18 Mayo 2023];(5):[aprox. 14 p.]. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/05/calidad-servicios-biblioteca.zip>
6. Andía JL. Aplicación de un control de calidad en base a las reglas de catalogación internacional RCAA, en la base de datos de la Biblioteca de la Carrera de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universidad Mayor de San Andrés [tesis]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/30068/ML-260.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Gómez Sánchez D, Recio Reyes RG, Balderas Huerta ME, González Ortiz JH. QFD como herramienta para escuchar al cliente y mejorar la calidad del servicio. En: Martínez Aguilar MF, Espinosa Delgado JM. Enfoques y aproximaciones sociales. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí; 2017. p. 305-20.
8. Gómez Viviel LK. Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad de información en bibliotecas de universidades públicas de Bogotá [tesis]. Colombia: Universidad de La Salle; 2019. Disponible en:  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1590&context=sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1590&context=sistemas_informacion_documentacion)



9. Fernández Valdés MM, Zayas Mujica R. Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. Educ Méd Sup [internet]. 2015 [citado 18 Mayo 2023];29(4):[aprox. 20 p.]. Disponible en:

<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v29n4/ems18415.pdf>

10. de Cárdenas Cristiá A. Propuesta de un modelo de evaluación para bibliotecas universitarias en Cuba [tesis]. España: Universidad de Granada; 2016. Disponible en:

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/43632/26115992.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

