

Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas

Quality Assessment of the Library Services: a Current Challenge in Medical Libraries

Annarelis Pérez Pupo¹, Aracely Lores Cruz², Lisbet Pérez Randiche³, Arelys Lores Cruz⁴, Yuna V. Díaz Rojas⁵

1. Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Asistente. Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin. Holguín. Cuba.

2. Licenciada en Información Científico Técnica. Asistente. Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin. Holguín. Cuba.

3. Licenciada en Letras. Asistente. Facultad de Tecnología de la Salud César Fornet Fruto. Holguín. Cuba.

4. Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin. Holguín. Cuba.

5. Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin. Holguín. Cuba.

RESUMEN

La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, si se tiene en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información; y permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en qué condiciones se encuentra y definir estrategias que permitan superarlas. La calidad de los servicios 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. El objetivo del

presente artículo fue establecer una panorámica de los aspectos a tener en cuenta para la evaluación de los servicios bibliotecarios.

Palabras clave: control de calidad, calidad de los servicios, bibliotecas médicas.

ABSTRACT

The evaluation of the services constitutes a valuable tool to determine whether the library is corresponding to the needs of the users, taking into consideration that satisfaction is the primary objective of every information center; it allows establishing a diagnosis identifying limitations and deficiencies to determine its conditions and define strategies to overcome them. The quality of the services should be determined from the satisfaction of users up to the works of internal origin, considering the management quality, technical processes and the results of the library as a service. The objective of this article is to establish a vision of the aspects to take into account for the evaluation of the library services.

Keywords: quality control, services quality, medical libraries.

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y a la vez potencian la creación de nuevos conocimientos para que cada servicio sea utilizado al máximo¹; surgen a raíz de cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios que hacen uso de ellas². Satisfacer las demandas informativas lo más rápidamente posible es el objetivo primordial de cada biblioteca³.

Las instituciones de información, comenzaron a formar parte de procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción del usuario, sin embargo, este proceso se realizó dentro del marco de la evaluación de las titulaciones como un servicio más, hecho que implicó el que no se hicieran estudios exhaustivos sobre su funcionamiento. En el siglo XXI comienzan a aparecer programas específicos para evaluar las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados, donde, se plantea el sistema de gestión de la calidad, según diferentes normas lo que asegura el control de todos sus procesos y su mejora continua⁴. Por eso, este trabajo se ha trazado como objetivo revisar y analizar la investigación en Cuba sobre valuación de bibliotecas.

DESARROLLO

¿Qué es la calidad en los servicios de bibliotecas?

La definición del concepto de calidad en bibliotecas es un tema de interés para todos los investigadores que buscan herramientas para mejorar los servicios. Gómez Hernández JA plantea que 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 debe tener en cuenta no solo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal; etc. Según este autor 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 cliente-orientación en la biblioteca es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada, y servicios ajustados, diversos, fáciles de usar y accesibles⁵.

Gutiérrez Chiñas realiza, en su investigación, un detallado análisis sobre el concepto de calidad relacionándolo con los servicios de la biblioteca y refiere que de acuerdo con cualquier diccionario de la lengua española, calidad es un "conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa". Atribuye, que la definición permite deducir que la calidad está en función del total de las propiedades que debe poseer un producto o servicio, lo que conduce necesariamente al establecimiento de una norma o parámetro para indicar en qué medida se alcanza la calidad en la elaboración de un producto o en el otorgamiento de un servicio⁶.

Otros autores expresan que la calidad en el proceso de prestación de los servicios está condicionada por pequeños detalles que, a través de los momentos de verdad, los clientes perciben de forma positiva o negativa. La percepción más o menos del momento de la verdad puede estar afectada de forma directa por el contacto cliente-prestatario, es decir, una buena atención al cliente puede revertirse en satisfacción, fidelización, calidad e incluso en una estrategia que proporciona al servicio valor añadido y lo haría mucho más competitivo⁷⁻⁹.

¿Para qué evaluar la calidad de los servicios bibliotecarios?

Alarcón Echenique ¹⁰ plantea que: "la evaluación en la actividad bibliotecaria es un tema recurrente, abarca el análisis crítico de todas —o parte— de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos

propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados.” Para ello se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la satisfacción del usuario.

La evaluación devela información referida al funcionamiento de un sistema, de manera que permite tomar decisiones y elaborar estrategias que tengan como propósito el perfeccionamiento continuo del sistema. Desde su punto de vista Berrio García ¹¹ define que: “los procesos de evaluación se realizan con dos objetivos: por un lado mejorar la calidad de la unidad evaluada y por otro, rendir cuentas ante la institución y la sociedad. Los servicios son en sí mismos receptores y generadores de decisiones y procesos que se dan en los diferentes niveles-órganos de decisión y que afectan, en este caso, a la enseñanza y a la investigación”.

La importancia de la evaluación de los servicios bibliotecarios es incuestionable ya que representan una pieza clave tanto en el proceso de enseñanza-aprendizaje como en el de la investigación. Su carácter terminal, como proveedor de servicios específicos con clara identificación de sus usuarios, así como la existencia de múltiples puntos de servicios hace que se deba prestar especial atención a la demarcación de la unidad de evaluación¹¹⁻¹².

Varios autores como García-Reyes, Pinto, Gutiérrez Huby, analizan en sus estudios la importancia que adquiere la calidad, impulsada por la necesidad de encarar los retos que impone la modernidad en el ámbito de la enseñanza y de la investigación, conduce a las bibliotecas a sistematizar su gestión hacia el logro de mejores resultados, adoptando una nueva filosofía de servicio comprometida con la calidad y el servicio al usuario considerado como cliente: la Filosofía de la Gestión de la Calidad Total. Su incorporación trae consigo la preocupación por establecer, desde la óptica de su funcionamiento sistémico, holístico y adaptativo como Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, sistemas de gestión de la calidad dirigidos, a demostrar su capacidad para proporcionar productos/servicios de información que justifiquen, por el valor que aportan a la comunidad universitaria¹³⁻¹⁷.

Por todo lo antes expuesto se puede afirmar que en la actualidad la evaluación de los servicios bibliotecarios es considerado a nivel mundial un elemento de primer orden para determinar si la biblioteca está respondiendo a las necesidades de los usuarios y con base en sus resultados, e identificar sus limitantes y deficiencias a fin de buscar alternativas que permitan superarlas. También, permite realizar un diagnóstico, para determinar en qué condiciones se encuentran los servicios que se brindan y, de esta manera, poder definir estrategias adecuadas de mejoramiento y actualización. La calidad de los servicios debe determinarse desde la satisfacción de los usuarios

hasta los trabajos de origen interno, tomando como punto de partida la calidad de la gestión, los procesos técnicos y resultados de la biblioteca como servicio.

¿Cómo evaluar la calidad de los servicios?

Autores como Arias Coello, Ruiz Vaca y col., proponen cinco pasos a realizar para evaluar la calidad dentro de la biblioteca:

1. Análisis del entorno externo
2. Análisis del entorno interno
3. Establecimiento de objetivos
4. Normalización de los procesos
5. Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos ^{18,19}

1. Análisis del entorno externo

Es evidente que para ofrecer un buen servicio en las bibliotecas, el punto de partida desde estar enfocado en determinar quiénes son nuestros usuarios/clientes, y cuáles son sus necesidades informativas. Para ello se realizan "estudios de usuarios", que constituyen un medio eficaz para conocer las necesidades y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema. Las necesidades expresadas por los usuarios serán de gran importancia para establecer un orden de prioridades que el servicio debe establecer.

2. Análisis del entorno interno

Realizar una evaluación de la situación de la biblioteca, y este análisis se debe hacer desde una doble perspectiva: la biblioteca y los usuarios.

En esta fase se deben incluir los estudios de satisfacción de usuarios, ya que, una vez que se determinan los procesos y se adecuan los servicios a los requerimientos de los usuarios, la biblioteca debe conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados. La metodología de recopilación de datos es muy similar al caso anterior; salvo la diferencia de que el objeto de análisis que se utiliza ahora es la biblioteca.

Este procedimiento facilita mucho este tipo de compilación y elaboración de datos y estadísticas, la realización de encuestas directas lo más claras posible (procurar no utilizar tecnicismos), con preguntas de respuestas alternativas, y que ocupen poco tiempo de confección. Para que el

cuestionario resulte verdaderamente útil para conocer aspectos importantes del entorno interno debe contener información lo más profunda posible acerca de aspectos personales de los usuarios (edad, nivel cultural, aficiones), y qué servicio esperan de la biblioteca: horarios, utilización y condiciones de los servicios ofertados. Siempre será de gran utilidad la posibilidad de que puedan realizar observaciones de aspectos que no aparecen en la encuesta y que en su opinión sean relevantes.

3. Establecimiento de objetivos

La recogida de datos en las dos fases precedentes debe proporcionar información acerca de dos aspectos: la situación de la biblioteca y las necesidades de los usuarios. Después de este análisis, se debe establecer un ajuste entre las necesidades y las expectativas expresadas por los usuarios a través de cuestionarios, y el mejor nivel de servicios que les pueda proporcionar en función de las disponibilidades económicas, de personal, volumen de trabajo, instalaciones, etc. Se debe establecer los objetivos sobre una base real, para que estos sean factibles. También se trata de analizar las causas que impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones. Estos objetivos han de tener tres características fundamentales: ser realistas, coherentes y objetivos, temporización (corto, largo y medio plazo) y flexibilidad (ser revisables).

Es importante que en la redacción de los objetivos se encuentren presentes representantes de todos y cada uno de los grupos de trabajo de la biblioteca, ya que es una tarea que implica a todos, se crea de esta manera una responsabilidad compartida en la toma de decisiones.

4. Normalización de los procesos

Para cumplir los objetivos que marca la biblioteca, es necesario adecuar los recursos materiales y humanos a su consecución. Para ello, se realiza un estudio de los medios, servicios y distribución de las tareas con el fin de acercarlos a los objetivos que se quieren alcanzar en un tiempo determinado, entre los aspectos a tener en cuenta están:

- Planificación del número de personal que se debe dedicar a una tarea y en cuanto tiempo puede realizar una unidad de producción.

- Qué servicios se deben ofrecer y con qué frecuencia.

- Qué parte de los recursos se deben dedicar a adquisiciones, cómo distribuir los presupuestos por áreas temáticas y qué tipo de materiales, etc.

Estos procesos se deben ir ajustando en función de los resultados intermedios, sin esperar a la evaluación final.

5. Evaluación del sistema y replanteamiento de los objetivos

Los métodos de evaluación pueden tener una base cuantitativa (estadísticas) y otra cualitativa (encuestas, grupos focales, etc.).

La evaluación medirá con qué suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos y lo cual servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades. La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos por la biblioteca, que se considera necesaria para ofrecer los mejores servicios al menor costo (eficiencia), y mide aspectos como los costes de la producción, los beneficios y la cota de crecimiento y la productividad ; por ello es de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes.

La estadística por sí misma no es suficientemente expresiva, es necesario recurrir a un instrumento de medida como indicadores obtenidos a partir del resultado numérico de cuantificar las distintas actividades realizadas por los servicios bibliotecarios. Este análisis persigue el fin de determinar en qué grado se consiguen los objetivos previstos en un período de tiempo concreto o su evolución. Su ventaja es que traducen la realidad a cifras, sin que estos se destaquen como datos absolutos, pues su propia naturaleza es relativa.

Un indicador puede medir la eficacia de los servicios técnicos mediante la relación existente entre el gasto en adquisiciones y costos de los servicios técnicos. Los indicadores deben utilizarse con prudencia y se interpretan cotejando con las valoraciones emitidas por los usuarios en las encuestas, de acuerdo con los objetivos marcados¹⁷⁻²⁰.

Los indicadores deben plasmar además dos requisitos básicos: ser apropiados para la unidad a evaluar, ser objetivos y susceptibles de indicar problemas operativos

Indicadores para evaluar la calidad en la red de ciencias médicas de Cuba

La Instrucción Metodológica 1/04 brinda los 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, esta instrucción define que... "los indicadores actúan como herramienta para evaluar la calidad de los servicios y las fuentes de información que brinda la institución de información, así como otras actividades realizadas por la misma". Permiten evaluar la eficiencia de los recursos con que cuentan²⁰.

Características que los indicadores deben tener:

- un nombre único descriptivo
- un objetivo explícito declarado formalmente en términos de servicios, actividades o uso del recurso a evaluar.
- un alcance que declare formalmente los tipos de bibliotecas en los que se aplica el indicador.
- una definición que esclarezca qué datos se deben recopilar y la relación entre estos.
- un método que explique la forma de hacer los cálculos.

Los indicadores pueden utilizarse para comparar el trabajo de una misma biblioteca en momentos diferentes y para comparar el trabajo entre dos o más unidades, relacionándose así con la planificación sistemática de la entidad y con la evaluación. Los procesos de medición y evaluación deben realizarse regularmente. Los resultados deben brindar información a los procesos de toma de decisión y demostrar cómo la institución de información cumple su misión. Los indicadores incluidos en esta instrucción son aquellos que se consideran más útiles para las instituciones de información del sistema:

1. Satisfacción de los usuarios

Objetivo del indicador: medir el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de la unidad de información como un todo, o con diferentes servicios de la biblioteca.

2. Porcentaje de usuarios potenciales y reales alcanzados

Objetivo del indicador: evaluar el éxito de la unidad en cómo llegar a los usuarios potenciales a los que deben brindar servicios.

3. Visitas per cápita a la biblioteca

Evaluar el éxito de la unidad en atraer usuarios que utilicen sus servicios

4. Disponibilidad de las estaciones públicas de acceso a la información.

Objetivo del indicador: evaluar la magnitud en que realmente están disponibles a los usuarios las estaciones de trabajo.

5. Integridad de los servicios que se brindan a los usuarios

Objetivo del indicador: evaluar si el personal que brinda el servicio está capacitado para brindar un servicio pertinente con una actitud adecuada.

6. Actividades realizadas (cursos, talleres, etc.) usuarios formados

Objetivo del indicador: evaluar si se desarrollan en los usuarios hábitos y habilidades para el uso de la información científica a partir de los retos que impone la introducción de tecnologías de la información y comunicación (TICS).

7. Nivel de actualización en su profesión

Conocimiento y desempeño de sus funciones dentro de la institución, educación formal, presencia física, participación en eventos, actitud creativa, publicaciones en revistas de la especialidad, habilidades y destreza relacionadas con sus funciones.

Objetivo del indicador: evaluar si el bibliotecario cumple los parámetros requeridos para brindar un servicio informativo óptimo, a partir de los conocimientos que posee de su especialidad y de un comportamiento adecuado a las normas de la educación formal.

8. Nivel de deterioro de los documentos que se encuentran en circulación cumplimiento del reglamento de conservación del acervo en los depósitos, mantenimiento de la limpieza en el depósito y colecciones.

Objetivo del indicador: evaluar si el fondo documental que se usa de forma continua no posee problemas de deterioro y si se cumple de forma sistemática lo establecido para la conservación de los documentos en los depósitos.

9. Correspondencia entre el fondo activo y el pasivo

-Estadía de los documentos - calidad en la indización, catalogación y clasificación

Objetivo del indicador: medir la calidad del procesamiento técnico de los documentos a partir de que los mismos entran a la biblioteca y se registran hasta el momento que están disponibles para su uso en la sala de lectura^{19, 21}.

En la primera Jornada de las Bibliotecas Públicas Municipales de Arona en el 2009, Barba Pérez expone que los indicadores, deben estar claramente definidos y mínimamente normalizados, pero a la vez deben ser: fiables (medir lo mismo en distintos períodos para su comparación en el tiempo), válidos (medir lo que se desea), idóneos (adecuarse al objetivo), aplicables (ser fácilmente medibles y razonables en cuanto al tiempo y el grado de capacitación del personal que necesitan para su aplicación), comparables (permitir la comparación con otras bibliotecas de características similares). Estos indicadores sirven para medir el estado y la dotación de los servicios bibliotecarios, los usuarios que lo utilizan y el uso que se hace de ellos^{22, 23}.

González Castrillo, en el taller sobre indicadores de calidad presentado en las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad" (Huesca 2008) aporta

concepciones importantes sobre la tipología de los indicadores, que se clasifican generalmente en cuatro grupos:

- Indicadores de rendimiento operacional (combinan inversión con producción). Expresan la relación entre las producciones de una biblioteca y los recursos que se precisan para alcanzar dichos niveles de producción.
- Indicadores de eficacia (relacionan producción con utilización). Aplicados a una biblioteca, sirven para analizar el rendimiento del servicio desde el punto de vista de los usuarios.
- Indicadores de coste-eficiencia (entrelazan inversión con utilización). Son aquellos que muestran cómo se han invertido los recursos en una biblioteca y ayudan a tomar decisiones sobre cómo asignar recursos a actividades, servicios o productos.
- Indicadores de impacto (ponen en relación la utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo). Permiten ver el nivel de éxito alcanzado por los servicios o actividades desarrolladas por una biblioteca.^{24,25}

Procesos de certificación de calidad

Las bibliotecas pueden acogerse a tres procesos de certificación de calidad que son:

-EFQM: modelo de excelencia Europeo creado por la (European Foundation for Quality Management), facilita, así, un marco de actuación flexible para la gestión y práctica evaluativas en bibliotecas, pone énfasis en las relaciones causa-efecto de los distintos criterios del modelo y entre las actividades y tareas, objetivos y resultados.

-Calidad Total: la Gestión de la Calidad Total, en inglés TQM (*Total Quality Management*), es una filosofía, una forma de trabajar que busca la excelencia en los resultados de las organizaciones.

ISO 9000: es una normativa desarrollada por la ISO (*International Standard Organization*) para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de *Calidad* en las organizaciones²⁶⁻²⁸.

Actualmente el proceso de certificación es con las normas ISO, y se acoge a la ISO 9001:2000, que está orientada a dar satisfacción al cliente e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua. Las normas ISO no solo miden la calidad de productos o servicios, sino que establecen las necesidades para sistematizar y formalizar, documentando los procedimientos básicos de la organización²⁹⁻³².

Tratamiento de la calidad de los servicios en la red de ciencias médicas de Cuba

Cada año, las bibliotecas de la Red de Ciencias Médicas en Cuba realizan su control estadístico para evaluar el comportamiento de los servicios. Cañedo Andalia ³³ en su trabajo *Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información* aborda de manera general una serie de interrogantes útiles para facilitar la evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios y de información, que realiza cada cierto período de tiempo una institución como mecanismo para evaluar su gestión; es importante, cuando se analiza el trabajo realizado por una biblioteca, estudiar, tanto la perspectiva cuantitativa como cualitativa de su quehacer. Y para esto, es oportuno hacerse algunas preguntas sobre el desempeño de las principales entidades a evaluar en un servicio: el usuario, la necesidad, el producto, el servicio y el bibliotecario o profesional de la información.

Ruiz Vaca JO plantea que:

... "La evaluación de todas y cada una de las actividades de la biblioteca es indispensable; sin embargo, en los servicios es donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios toma un papel preponderante, por lo que su evaluación se torna una tarea de primer orden. Una de las formas de llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios; sin embargo, éstos no solamente deben ser la recopilación de meras opiniones, sino deben utilizarse métodos que permitan medir la calidad de los servicios, definida en términos de las expectativas del usuario y las percepciones sobre los servicios que recibe" ¹⁹.

Este estudio analiza diversas opciones que son utilizadas en la evaluación de los servicios bibliotecarios y de información. Nuñez Paula propone una metodología denominada AMIGA para el estudio de las necesidades de información de los usuarios y expone que:

... "los estudios sobre necesidades de formación e información permiten una evaluación importante para optimizar los servicios, al hacer posible su adecuación a las necesidades. Por esta razón, en muchas ocasiones se les incluye como parte de la actividad de evaluación de los servicios, aun cuando su empleo en la organización es mucho más amplio que el proceso de evaluación" ³⁴.

En la investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas, según Salgado Batista y col.

..."hay varias razones por las que es importante para las bibliotecas evaluar los procesos de sus organizaciones, los recursos y servicios. Conocer el estado del arte en un tema es parte del caudal del conocimiento que sobre la disciplina debe dominar un profesional de la información" ³⁵.

Estos autores definen además "la evaluación bibliotecaria como un proceso integrador, vinculado a la gestión de la calidad y se plantean una serie de consideraciones sobre las contribuciones de Cuba, sobre el tema.

CONCLUSIONES

La evaluación de los servicios bibliotecarios en el entorno actual convierte a la institución en un contexto más competitivo, donde la misión fundamental se orienta hacia el desarrollo de servicios eficientes, brindados con una alta calidad, con una generación de nuevas habilidades y competencias, con un personal más comprometido, motivado, capacitado, y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua.

La evaluación de los servicios constituye una herramienta valiosa para determinar si la biblioteca responde a las necesidades de los usuarios, y si tienen en cuenta que la satisfacción constituye el objetivo primordial de cada centro de información. Permite establecer un diagnóstico, identificar limitantes y deficiencias para determinar en que condiciones se encuentra la biblioteca y definir estrategias que permitan superarlas.

Los estudios de usuarios constituyen la base de cualquier proceso de evaluación pues permiten conocer las características y necesidades de cada usuario por lo que constituye un requisito indispensable para diseñar, planear o mejorar cualquier servicio.

La utilización adecuada de los indicadores cumple una función importante porque muestra la relación que existe en la utilización real de un servicio con el uso potencial que podría hacerse del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Llano Gil A, Acosta Mursulí TA, Conde Lara E, Bernal Torres M, Manso Fernández E, Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. Gaceta Méd Espirituana. 2010 [citado 20 jun 2012]; 12(1). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.\(1\)_03/p3.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.(1)_03/p3.html)
2. Biblioteca Médica Nacional. Servicios Bibliotecarios. La Habana: Infomed, 2010 [actualizado 1 mar 2011; citado 12 mar 2012]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios_calidad_en_bibliotecas.pdf

3. Ortiz Repiso V, Moacoso P. La biblioteca digital: inventando el futuro. La Habana: Bibliociencias;2011[actualizado 3 ago 2009; citado 22 jun 2012]. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/archives/HASH017c/ad29b78b.dir/doc.pdf>
4. Arias Coello A. La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios. España: Universidad de Murcia; 2010 [actualizado 15 may 2012; citado 20 jun 2012]. Disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>
5. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Murcia: Universidad de Murcia; 2002.
6. Gutiérrez Chiñas A, Zárate Tristán F. Calidad de los servicios de información documental en bibliotecas y centros de información y documentación. Congreso Internacional de Información; 17-21 de abril del 2006; LA Habana: Palacio de Convenciones; 2006 [citado 20 jun 2012]. Disponible en: www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/.../doc.pdf
7. Fonte Pacheco M, Guerrero Concepción G, Giráldez Domínguez R. Diagnóstico y evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios. La Habana: Infomed; 2004 [citado 20 jun 2012] Disponible en: <http://monografias.umcc.cu/monos/2004/OTROS/um04otr01.pdf>
8. González Guitián MV. Una nueva visión de las bibliotecas universitarias en el contexto actual. Contribuciones a las Ciencias Sociales. España: Eumed; 2009 [actualizado nov 2009; citado 5 jul 2012]. Disponible en: www.eumed.net/rev/cccss/06/mvgg.htm
9. González Guitián MV, Molina Piñeiro M. Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. Acimed. 2008 [citado 6 jul 2012]; 18(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1024-943520080008&lng=es&nrm=iso
10. Alarcón Echenique M, Cárdenas Izquierdo L, Bellas Vilariño M, Santiesteban Gómez I. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. Acimed. 2007 [citado 20 abr 2012]; 15(4). Disponible en: bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci07407.htm
11. Berrio Gracia C. La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 2007 [citado 20 abr 2012]; 86-87: 55-77. Disponible en: dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2544096.pdf
12. Barranquero Ramírez H. De la Biblioteca. En: Dirección de hospitales: un complejo universo. La Habana: MINSAP; 2010.p. 118

13. García Reyes CJ. Acreditación y Certificación de la calidad en bibliotecas universitarias: la experiencia. España: Universidad de Veracruz; 2008.
14. Pinto M, Balagué N, Anglada L. Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: experiencias españolas entre 1994-2006. Rev Española Document Cient. 2007 [citado 25 mar 2012]; 30 (3): 364-383. Disponible en:
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewPDFInterstitial/390/402dDoc.csic.es:8080stas.csic.es>
15. Gutiérrez Huby AM. Aspectos para la evaluación de calidad de bibliotecas. Perú: Universidad de Perú;2009 [citado 12 mar 2012]. Disponible en:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/presentacion/Diabibliotecologo/evaluacionbibliotecas.pdf>
16. Hernon P, Altman E. Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers [CD ROM]. 2ed. United State of American: The American Library of Association; 2010.
17. Lores Cruz A, Pérez Pupo A. Necesidades de información científica de los investigadores del Hospital General Universitario "Vladimir Ilich Lenin". Año 2007-2008. CCM. 2009 [citado 12 mar 2012]; 13(2) Disponible en: www.cocmed.sld.cu/no132/no132ori11.htm
18. Arias Coello A. La Gestión de la Calidad y los Servicios Bibliotecarios. La Habana: Infomed; 2010[citado 20 abr 2012]: 1-29. Disponible en:
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/2gestion_de_la_calidad_en_serv_bibliotecarios.pdf
19. Ruiz Vaca JO, Martínez Arellano FF. Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. La Habana: Infomed;2010 [citado 20 abr 2012]: 1-14. Disponible en:
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf
20. 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; La Habana: CNICM; 2004. [citado 20 abr 2012] Disponible en:
http://infomed20.sld.cu/wiki/doku.php/im:im20040000_01

21. Brett A, Maden Jenkins M, Anderson L, McNally R, Pratchett T, Tancock J, et al. Evaluating clinical librarian services: a systematic review. *Health Info Libr J*. 2011 [citado 18 mar 2012]; 28 (1): 3–22. Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-1842.2010.00925.x/pdf>
22. Pérez Rodríguez Y, Milanés Guisado Y. La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual. *Acimed*. 2008 [citado 6 jul 2012]; 18(3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_3_08/aci04908.htm
23. Barba Pérez AS. I Jornada de las Bibliotecas Públicas Municipales de Arona "Gestión de las Bibliotecas como espacios abiertos y comprometidos con la sociedad". España: Universidad de Murcia; 2009 [citado 6 jul 2012]. Disponible en: eprints.rclis.org/13095/1/ASBP_Arona_IndCalidad.pdf
24. López Yepes J. Biblioteca Vasconcelos. Documentación de las Ciencias de la Información. 2009 [citado 6 jul 2012]; 32:301-303. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN0909110301A/18842>
25. González Castrillo R. Taller sobre indicadores de calidad presentado en las I Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas "Los retos de la calidad". Huesca; 2008. 2008 [citado 6 jul 2012] Disponible en: <http://eciencia.urjc.es/dspace/bitstream/10115/1285/1/CON%20GONZALEZ%20TALLER%20CALIDAD.pdf>
26. Ramos Domínguez BN. Control de la calidad de la atención de salud. 2 ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2011.
27. Asociación Española de normalización y certificación. Reglamento particular de certificación de sistemas de gestión de la calidad RP-CSG-01.00. España: AENOR; 2008.
28. Martín Gavilán C. Temas de Biblioteconomía: La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios. España: Universidad de España; 2008 [citado 6 jul 2012]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/handle/10760/14883#.UAYyOtk8Xhk>
29. Badia Giménez A. Calidad Modelo ISO 9001 versión 2000. Bilbao: Deusto; 2002.
30. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa para el perfeccionamiento continuo de la calidad de los servicios hospitalarios. La Habana: MINSAP; 2007.

31. Asociación Española de normalización y certificación. Certificación de la Calidad. [Actualizado 3 ene 2012; citado 15 jul 2012]. España: AENOR Disponible en: <http://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad.as>
32. Gobierno de Chile. Ministerio de Salud. Metodología: elaboración de planes de mejoras continuos para la gestión de la calidad. Chile: Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias; 2009.
33. Cañedo Andalia R. Algunas interrogantes útiles en torno a la evaluación cualitativa de los servicios de información. Acimed. 2006 [citado 15 jul 2012]; 14(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci01206.htm
34. Núñez Paula I. AMIGA: Aproximación Metodológica para Introducir la Gestión del Aprendizaje en las organizaciones y comunidades. Versión 3.0. La Habana: Universidad de La Habana; 2002.
35. Salgado Batista D, Guzmán Sánchez MV, Macías Rivero Y. La investigación en Cuba sobre evaluación de bibliotecas. Acimed. 2012 [citado 15 mar 2012]; 23(2): 160-174. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352012000200006

Recibido: 2 de octubre 2013

Aprobado: 21 de abril 2014

Lic. *Annarelis Pérez Pupo*. Departamento de biblioteca. Hospital General Universitario Vladimir Ilich Lenin. Holguín. Cuba.

Correo electrónico: anna@hvil.hlg.sld.cu