

ARTÍCULO ORIGINAL

Vol.13, 2025

<http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>



Recibido: 9/10/24

Revisado: 5/1/2025

Aceptado: 23/2/2025

Pérez Moya, F., Castillo Reyes, O. A., Sánchez Prida, E., Llano Gil, E. A. y Sánchez Sánchez, C. F. (2025). Percepción de los usuarios acerca de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas espirituanas. *Márgenes. Revista multitemática de desarrollo local y sostenibilidad*, 13, e-1892. <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/article/view/1892>

Percepción de los usuarios acerca de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas espirituanas

Users' perception of the services offered by medical libraries in Sancti Spíritus

Autores:

Dr. C. Felicia Pérez Moya¹

felicia.perez@infomed.sld.cu

<https://orcid.org/0000-0002-5857-5910>

M. Sc Odalis Amparo Castillo Reyes¹

odalisa.ssp@infomed.sld.cu

<https://orcid.org/0000-0003-1895-3419>

Lic. Elizabeth Sánchez Prida¹

elizabethsp@infomed.sld.cu

<https://orcid.org/0000-0001-8584-981x>

M. Sc Emelina Amiris Llano Gil¹

amiris.ssp@infomed.sld.cu

<https://orcid.org/0000-0002-8270-1550>

M. Sc Carmen Fidelina Sánchez Sánchez¹

csanchez.ssp@infomed.sld.cu

<https://orcid.org/0000-0002-4057-8419>

¹ **Centro Provincial de Información. Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.**

RESUMEN

Introducción: Los desafíos que enfrentan las bibliotecas médicas en la diversificación de los servicios, requieren de su evaluación a partir de la apreciación de los usuarios.

Objetivo: Describir la percepción de los usuarios acerca de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas de la provincia de Sancti Spíritus en el período enero-junio de 2023.

Métodos: Se realizó un estudio observacional, descriptivo, no experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario prediseñado por la metodología LibQual, validado en el contexto espirituario. Se eligieron 155 usuarios de acuerdo con el número y tipo de servicios contabilizados en 11 bibliotecas que ofrecieron servicios entre enero y junio de 2023.

Resultados: La frecuencia de uso del material impreso y los servicios de internet mostraron que los usuarios se auxilian asiduamente de las bibliotecas. El valor mínimo y el deseado más alto que pudiera tener un servicio se le confirió a la dimensión control de la información, el valor percibido superior le correspondió a la dimensión afectiva, mientras que la menor puntuación fue para la biblioteca como espacio. La adecuación indica que los servicios se corresponden con el mínimo de satisfacción de los usuarios. La superioridad revela que los servicios percibidos no superan las aspiraciones de los usuarios.

Conclusiones: Las diferencias y similitudes en la percepción de los servicios de las bibliotecas espirituanas comparadas, orientan hacia áreas específicas que requieren mejoras, ofrecen respuestas sobre las causas que pueden provocar un rendimiento inferior al deseado y ayudan a planear las políticas para mejorar su calidad.

Palabras clave: biblioteca médica; evaluación del sistema de información; servicios bibliotecarios; usuario de información

ABSTRACT

Introduction: The challenges faced by medical libraries in diversifying services require evaluation based on the appreciation of users.

Objective: To describe users' perceptions of the services offered by medical libraries in the province of Sancti Spíritus in the period January-June 2023.

Methods: An observational, descriptive, non-experimental, cross-sectional study was conducted. A pre-designed questionnaire based on the LibQual methodology, validated in the context of Sancti Spíritus, was applied. One hundred and fifty five users were selected according to the number and type of services recorded in 11 libraries offering services between January and June 2023.

Results: The frequency of use of printed materials and internet services indicated that users frequently rely on libraries. The minimum value and the highest desired value for a service were assigned to the information control dimension, while the highest perceived value corresponded to the affective dimension; the lowest score was for the library as a space. Adequacy indicates that services meet the minimum satisfaction level of users. Superiority reveals that perceived services do not exceed users' aspirations.

Conclusions: The differences and similarities in the perceptions about the services of the libraries compared in Sancti Spíritus indicate specific areas needing improvement, provide insights into causes for underperformance, and contribute to policy planning to enhance the service quality.

Keywords: information systems evaluation; information users; library services; medical libraries

*** Esta investigación constituye un resultado del Proyecto aprobado por el Consejo Científico de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus: Bibliotecas médicas. Una evolución centrada en la calidad de los servicios. Asociado a la línea de investigación: Organización y calidad de los sistemas y servicios de Salud.**

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas médicas en Cuba son una red de bibliotecas especializadas que “puede 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. (...)” (Zayas Mujica y Fernández Valdés, 2014, p. 172). Según el propio autor, estas realizan tres tipos fundamentales de servicios: especializados en ciencias de la salud, servicios de apoyo a

la docencia y servicios de extensión como forma de tratamiento a pacientes con una larga estadía hospitalaria (Zayas Mujica y Fernández Valdés, 2014).

Los servicios que realizan dichas bibliotecas se registran en datos primarios que se contabilizan de manera minuciosa y periódica, se emiten partes y se establecen comparaciones puesto que estas “(...) continuamente se enfrentan 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. (...)” (Aguila García et al., 2023, párr. 20).

Una porción importante de las Normas ISO se refiere a la evaluación de los servicios de bibliotecas, estadísticas e indicadores de desempeño; además de otras metodologías y cuestionarios que se han desarrollado; regidos todos por instrumentos e indicadores establecidos a nivel internacional (Guerra Breña y Orozco Inca, 2020). En Cuba, varios autores han reconocido que la estadística de los servicios por sí sola no es suficiente, es necesario recurrir a parámetros que puedan ser evaluados por los usuarios con la finalidad de determinar en qué medida se han cumplido los objetivos en un período de tiempo determinado (Aguila García et al., 2023).

En Sancti Spíritus, aún cuando se aprecia un incremento del número de servicios prestados, la satisfacción de los usuarios no crece en igual medida. En el estudio de antecedentes científicos solo se encontró una investigación de Llano Gil et al. (2010), que evaluó el nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus; sin embargo, la evaluación es un campo de experimentación e innovación permanente y continuo.

Por ello, en el 2022 se inició un proyecto de evaluación de la calidad de los servicios basado en la metodología LibQUAL que, además de ser estandarizada mundialmente, centra el interés en las valoraciones que ofrecen los usuarios. Este modelo desarrollado por la Association of Research Libraries (ARL), ha sido muy reconocido por las bibliotecas académicas (Guillén Macías y Ormaza Pincay, 2021). Desde su creación en 2000, aproximadamente 1.5 millones de usuarios de bibliotecas de 1,200 instituciones académicas en todo el mundo han participado en encuestas LibQUAL para evaluar la calidad de sus servicios bibliotecarios (Panahi et al., 2023).

El cuestionario LibQual fue adaptado y validado en bibliotecas médicas espirituanas en el 2022 y aplicado en el primer semestre del 2023. El presente trabajo tiene como objetivo

describir la percepción de los usuarios acerca de los servicios que ofrecen las bibliotecas médicas de la provincia de Sancti Spíritus en el período enero-junio de 2023.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una investigación observacional, descriptiva, transversal, no experimental. A través del análisis documental se revisó la metodología LibQUAL, los antecedentes científicos directos, las investigaciones que abordan la evaluación de los servicios internacional y nacionalmente y los estándares de calidad de las bibliotecas especializadas del Sistema Nacional de Información de Salud. Se aplicó el método de la encuesta que constó de cuatro partes: I Datos personales, II Frecuencia de uso de materiales impresos y los servicios de Internet, III Percepción del servicio y IV Satisfacción con el apoyo que ofrece la biblioteca.

La parte III, percepción del servicio, indagó sobre las tres dimensiones que propone el cuestionario LibQual: afectiva, la biblioteca como espacio y el control de la información. Las dimensiones agruparon 12 indicadores. La dimensión afectiva del servicio, evaluó la atención que los bibliotecarios dan a las necesidades de los usuarios, la disposición para responder a las preguntas formuladas, la cortesía mostrada, la voluntad de ayudar, el trato, respeto y tacto.

En la dimensión la biblioteca como espacio, se indagó si es un lugar aceptable para el estudio individual y colectivo, el aprendizaje o la investigación y las condiciones de la instalación. La dimensión control de la información incluyó el acceso a los documentos a texto completo, mediante bases de datos, la localización de la información a través del sitio web de la biblioteca, la solución de consultas sobre temas interdisciplinarios y el acceso a herramientas de recuperación de la información.

A cada indicador los usuarios dieron una calificación mínima, percibida y deseada, donde 1 es el valor más bajo o menor satisfacción y 9 el más alto o mayor satisfacción, de acuerdo con una escala Likert del 1 al 9. De acuerdo con el método LibQual, se tuvieron en cuenta las siguientes definiciones: mínimo, nivel mínimo aceptable de un servicio; percibido, nivel del servicio que ofrece actualmente la biblioteca y deseado, nivel del servicio que se desea encontrar.

Para la interpretación del cuestionario, se aplicó el cálculo porcentual en la elaboración de las tablas y la determinación de la adecuación, la superioridad y las puntuaciones

promedio de las tres dimensiones del servicio. De acuerdo con la metodología LibQual, la adecuación (Adec) y superioridad (Sup) del servicio se hallaron mediante las fórmulas Adec: Valor percibido – Valor mínimo. Sup: Valor deseado – Valor percibido. En la medida que es mayor el valor, más adecuado es el servicio, así como la superioridad, pero si es negativa la diferencia, entonces el servicio no es el adecuado y la superioridad también es negativa. O sea, se midió el trecho entre los valores comparados.

La parte IV del cuestionario utilizó la combinación de métricas y análisis cualitativo. Se investigó sobre la satisfacción de los usuarios con el apoyo de la biblioteca para el aprendizaje, las necesidades de investigación o de enseñanza y se solicitaron comentarios o sugerencias sobre los servicios de la biblioteca en sentido general. Para determinar el índice de satisfacción se calculó el número de usuarios satisfechos entre el total de usuarios que respondieron la encuesta y mediante el examen cualitativo se interpretaron las opiniones y valoraciones de los usuarios.

El universo de estudio estuvo conformado por las 31 bibliotecas que ofrecieron servicios entre enero y junio del 2023 y el total de usuarios que hicieron uso de ellas. La selección de la muestra se realizó de forma intencional. Fueron elegidas 11 bibliotecas pertenecientes a tres tipologías de unidades de información del Sistema Nacional de Información de Salud de 5 municipios de la provincia de Sancti Spíritus, que representan el 75 % del total. De Atención primaria: (8), Atención secundaria: (2) y Universitaria: (1).

Para la selección de la muestra de sujetos se tuvieron en cuenta las categorías de usuarios que establece el Modelo 02-11 del Ministerio de Salud Pública. La muestra quedó constituida por 155 usuarios, agrupados en 7 categorías, contabilizadas en los estadísticos de los servicios del primer semestre del 2023 de las 11 bibliotecas elegidas: médico, estomatólogo, enfermero, profesor, tecnólogo, otros profesionales, estudiante. Distribuidos por tipo de bibliotecas como sigue: biblioteca de atención primaria (104), biblioteca de atención secundaria (32) y biblioteca universitaria (19). De los 155 sujetos seleccionados, 123 son profesionales y 32 estudiantes de pregrado pertenecientes a las carreras de Medicina, Estomatología, Enfermería y Tecnologías de la salud.

RESULTADOS

En la tabla 1 se muestra la frecuencia de uso del material impreso. Una proporción mayor de usuarios de las bibliotecas de atención primaria y universitaria consultaron las

colecciones impresas de forma diaria, mientras que en las bibliotecas de atención secundaria prevaleció la frecuencia semanal; 21 estudiantes, que representa el 65.6 % las consultaron de forma asidua. El 14 % del total de usuarios encuestados no consultaron materiales impresos.

Tabla 1.

Frecuencia de uso del material impreso por tipo de biblioteca.

Usuarios	Bibliotecas de atención primaria N=85					Bibliotecas de atención secundaria N=51					Biblioteca universitaria N=19				
	D	S	M	A	N	D	S	M	A	N	D	S	M	A	N
Médicos	5	6	8	2	4	6	17	3			2	1	1		
Enfermeros	6	4	2		5	1	4	1	1			1	1	1	
Tecnólogos	4	1		1	2		5	1							1
Estomatólogos	1	1			3	1	1				1	1			
Profesores	1				3						1	1	1		2
Otros profesionales	3	3	1	1											
Estudiantes	7	2	5	2	2	10					4				
Total	27	17	16	6	19	18	27	5	1		8	4	3	1	3

Nota: Simbología: D (diario), S (semanal), M (mensual), A (anual), N (nunca)

En la tabla 2 se observa que los servicios que ofrecen las bibliotecas a través de internet son utilizados de manera semanal por 57 usuarios y de forma diaria 46, por lo que se aprecia que el 66.4 % se auxilia de las bibliotecas para acceder a los recursos de información disponibles en los entornos virtuales. El 11.6 % (18 usuarios) nunca accede a los recursos informativos disponibles en las redes que ofrecen las bibliotecas.

Tabla 2.*Frecuencia de uso de los servicios de internet según bibliotecas.*

Usuarios	Bibliotecas de atención primaria N=85					Bibliotecas de atención secundaria N=51					Biblioteca universitaria N=19				
	D	S	M	A	N	D	S	M	A	N	D	S	M	A	N
Médicos	11	7		3	4	5	10	5		6	1	1	2		
Enfermeros	6	10		1		1	3	2		1	1	2			
Tecnólogos	2		3	2	1	2	2			2				1	
Estomatólogos	3	2					2					2			
Profesores	1	2			1						1	2			2
Otros profesionales	2	4	2												
Estudiantes	8	4	6			3	7					2	1	1	
Total	33	29	11	6	6	11	24	7		9	2	4	8	2	3

Nota: Simbología: D (diario), S (semanal), M (mensual), A (anual), N (nunca)

Percepción de los servicios

Respecto a los valores otorgados a las dimensiones del servicio (Tabla 3), los usuarios de la biblioteca universitaria le otorgaron a la dimensión control de la información el mínimo más alto (6.65) a diferencia del valor afectivo (5.33) y la biblioteca como espacio (5.95); coincidiendo en el orden con las bibliotecas de atención secundaria, que también dieron el mínimo más alto al control de la información, seguido del nivel afectivo (6.75) y la biblioteca como espacio (6.02). En las bibliotecas de atención primaria se considera que el control de la información es el superior con (6.85), mientras que le dan a la biblioteca como espacio un mínimo de (6.24) y a la dimensión afectiva del servicio (5.4). Por lo que el valor inferior más alto que pudiera tener un servicio para considerarse como tal se le confirió, en los tres tipos de bibliotecas, a la dimensión control de la información, es decir, por encima del valor afectivo del servicio y de la biblioteca como espacio.

Con relación al nivel percibido, los usuarios de las tres bibliotecas consideraron que el valor afectivo de los servicios es el mayor: atención primaria (7.83), atención secundaria

(7.36) y universitaria (7.33). Los usuarios de la atención secundaria le dieron la puntuación más alta al espacio de la biblioteca (6.75), seguido de la biblioteca universitaria (6.56) y los de atención primaria (6.35). El control de la información obtuvo el valor más alto en las bibliotecas de atención secundaria (6.85), en comparación con la universitaria (6.55) y las de atención primaria (6.35). Si se tiene en cuenta que el nivel percibido corresponde a la observación del servicio que se recibe actualmente entonces, en las tres bibliotecas el valor afectivo es el más relevante; mientras que, los usuarios de las bibliotecas de atención primaria dieron el valor más bajo (6.35), a las dimensiones biblioteca como espacio y control de la información.

En los tres estudios realizados la puntuación más alta deseada se le proporciona al control de la información: (8.87) biblioteca de atención secundaria, (8.75) biblioteca de atención primaria y (8.38) la universitaria. Mientras que la biblioteca como espacio posee una puntuación alta en la atención primaria de salud (8.45) y la más baja calificación en la biblioteca universitaria (6.52) y la de atención secundaria (6.71). Como puede observarse, el nivel del servicio que los usuarios esperan encontrar en la biblioteca con valores más altos corresponde a la dimensión control de la información; mientras que, la menor puntuación es para el espacio de la biblioteca.

Los usuarios encuestados percibieron la dimensión afectiva del servicio y el espacio de la biblioteca con valores superiores al nivel mínimo, es decir, su diferencia es positiva y en la dimensión control de la información, el nivel de los servicios percibido por los usuarios es inferior al nivel mínimo.

La adecuación más alta le corresponde al valor afectivo del servicio en las bibliotecas de atención primaria (2.43) y la universitaria (2). La más baja se muestra en la dimensión control de la información en los tres tipos de bibliotecas, con puntuaciones negativas. Los resultados de la superioridad en dicha dimensión coinciden con la adecuación, por tanto, en esta dimensión no se logra que las bibliotecas ofrezcan un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios. La dimensión biblioteca como espacio no es adecuada en las bibliotecas de atención primaria (-2.1) y presenta el valor más bajo en la de atención secundaria y universitaria (0.04), respectivamente. El valor afectivo del servicio, posee superioridad positiva (0.21) en las bibliotecas de atención secundaria y valores negativos en el resto de las bibliotecas.

Tabla 3.*Resultado de los valores otorgados a las dimensiones del servicio.*

Biblioteca	Mínimo	Percibido	Deseado	Adec	Super
	Valor afectivo del servicio				
Universitaria	5.33	7.33	8.02	2	-0.69
Atención secundaria	6.75	7.36	7.15	0.61	0.21
Atención primaria	5.4	7.83	8.15	2.43	-0.32
Biblioteca como espacio					
Universitaria	5.95	6.56	6.52	0.61	0.04
Atención secundaria	6.02	6.75	6.71	0.73	0.04
Atención primaria	6.24	6.35	8.45	0.11	-2.1
Control de la información					
Universitaria	6.65	6.55	8.38	-0.1	-1.83
Atención secundaria	6.95	6.85	8.87	-0.1	-2.02
Atención primaria	6.85	6.35	8.75	-0.5	-2.4

El valor total media de las tres dimensiones de los servicios aparece en la Tabla 4, donde la biblioteca universitaria dio las calificaciones más bajas al nivel mínimo (5.97) y al percibido (6.81). Las bibliotecas de atención secundaria otorgaron puntuaciones superiores al nivel mínimo de los servicios (6.57) y al percibido (6.98); mientras que, el nivel deseado (7.57) resultó ser el inferior. Las bibliotecas de atención primaria sitúan el nivel deseado por encima del resto (8.45).

La adecuación indica que los valores percibidos en los tres tipos de bibliotecas son superiores al mínimo, por tanto, los servicios se adecuan al mínimo de satisfacción de los usuarios.

Tabla 4.

Total media de las tres dimensiones.

Biblioteca	Mínimo	Percibido	Deseado	Adec	Super
Universitaria	5.97	6.81	7.64	0.84	-0.83
Atención secundaria	6.57	6.98	7.57	0.41	-0.59
Atención primaria	6.16	6.84	8.45	0.68	-1.61

La superioridad no es positiva, los datos obtenidos no superan las aspiraciones de los usuarios del total de bibliotecas estudiadas. Los deseos del mejoramiento de la calidad de los servicios quedaron expresados en los valores negativos entre la diferencia del nivel percibido y el deseado en las tres dimensiones del servicio. Los usuarios de las bibliotecas estudiadas esperan un alto nivel de servicio ya que las puntuaciones medias deseadas de las tres dimensiones son superiores a 7 en una escala Likert del 1 al 9.

Satisfacción con el apoyo que ofrece la biblioteca

La satisfacción con el apoyo que ofrece la biblioteca fue considerada de positiva por 151 encuestados, lo que representa un 97 %, solo 4 usuarios afirman lo contrario. En las opiniones ofrecidas por los usuarios se reconoce que el personal bibliotecario está capacitado para dar la atención general que reciben. El personal de dirección reconoce el apoyo que brinda la biblioteca en la acreditación de las especialidades médicas y el personal docente resalta la búsqueda de información para resolver problemas de índole académico e investigativo.

Todas las categorías de usuarios sugieren que se perfeccionen algunas actividades de las que se realizan para ayudarlos a resolver problemas informativos específicos, señalan la necesidad de dar más promoción a los servicios, así como la falta de recursos tecnológicos que beneficiarían la cooperación e integración de las bibliotecas y la creación de nuevos y más diferenciados servicios. Los estudiantes valoran la importancia de contar con la literatura básica en las colecciones de las bibliotecas y recomiendan que los profesores mantengan una mayor comunicación con estas.

DISCUSIÓN

Los autores coinciden con Ángel Santillán y Olguín Martínez (2024) en que: “El desarrollo equilibrado de colecciones es fundamental para proporcionar la información que satisfaga

las necesidades de los usuarios. (...)” (p. 22). En los tres tipos de bibliotecas estudiadas se comprobó que los usuarios consultan material impreso existente en los fondos y las frecuencias diarias y semanales preponderantes indican que las colecciones físicas satisfacen necesidades informativas de acuerdo a determinadas actividades, temáticas y tipos de documentos disponibles, tanto para uso interno como externo.

El hecho de que los estudiantes constituyan la categoría que utiliza con mayor frecuencia los materiales existentes en las bibliotecas, lo explican Zayas Mujica y Fernández Valdés (2014), al plantear que las bibliotecas médicas cubanas constituyen un tipo específico dentro de la comunidad de bibliotecas especializadas porque cada institución de salud es una entidad docente que ofrece servicios.

En esta investigación, prevaleció la frecuencia diaria, seguida de la semanal en el uso de los servicios de biblioteca a través de internet, lo que indica que los usuarios acceden a productos y servicios en línea. Un estudio sobre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en profesionales de la enfermería reveló que el 86 % utiliza la tecnología móvil pero las bases de datos y las bibliotecas virtuales son poco exploradas; motivado principalmente por la falta de capacitación (Regaira Martínez y Vázquez Calatayud, 2020). Aunque en el presente estudio el 66.4 % se auxilia de las bibliotecas para acceder a los recursos de información disponibles en los entornos virtuales, esta es una cuestión que las bibliotecas deberían tener en cuenta a la hora de planificar los servicios de alfabetización.

Estudiosos del tema consideran que las bibliotecas en el Sistema de Salud constituyen un sitio en el que se gestiona la información y el conocimiento de forma interactiva, por lo que “(...) debe estar concebida para brindar además de los servicios tradicionales (referencia, sala de lectura, localización de bibliografía, etc.), servicios virtuales utilizando las bondades de las Tecnologías de la Información. (...)” (Fernández Valdés y Zayas Mujica, 2015, p. 846).

La percepción de los usuarios acerca del nivel afectivo del servicio es positivo, si se tiene en cuenta que el valor percibido es superior al mínimo; en esta evaluación tuvieron mayor relevancia la voluntad de ayudar y el respeto, propio de la atención que históricamente los bibliotecarios ofrecen a los asistentes a las salas de lectura, pues han constituido un adecuado espacio para múltiples fines: estudiar con sus materiales personales, participar

en actividades, socializar. Sin embargo, los usuarios dieron menor puntuación a la biblioteca como espacio respecto al nivel deseado, además, las puntuaciones otorgadas al indicador condiciones de la instalación fueron bajas, particularmente a la diferencia entre el valor deseado y el percibido.

Un estudio realizado en bibliotecas universitarias españolas, argentinas y chilenas, basado en LibQual, que comparó la satisfacción de los usuarios, reveló que en España existe menos satisfacción con la biblioteca como espacio y que las mujeres son muy exigentes con el valor afectivo del servicio (Lázaro-Rodríguez, López Gijón et al., 2020).

Los usuarios encuestados otorgaron a la dimensión control de la información el valor inferior más alto que pudiera tener un servicio para considerarse como tal y, sin embargo, se identifica como la principal área que debe ser fortalecida para satisfacer las necesidades de los usuarios en los tres tipos de bibliotecas. Los resultados de los indicadores evidenciaron que la capacidad de la biblioteca para responder a las demandas no es efectiva respecto al uso de herramientas avanzadas de gestión de la información y el conocimiento. De ahí que la diferencia entre el nivel mínimo y percibido por los usuarios acerca de dicha dimensión es negativa, por lo tanto, el servicio no es adecuado.

Similares resultados obtuvieron Andersen & Baker (2019) a través de un estudio en el que, mediante datos de la encuesta LibQual, encontraron vacíos en las colecciones físicas y electrónicas a lo que sugirieron la renovación de servicios y la adquisición de nuevos recursos. Asimismo, otra investigación que evaluó los servicios de información de una biblioteca especializada, desde la percepción de los usuarios, comprobó que: “El 38,7% utiliza internet para buscar la información que necesita, pero el 61,3% presenta dificultades para localizar y acceder a la información” (García Díaz y Rodríguez Lugo, 2018, p. 199).

En esta dimensión, cabría preguntarse si los productos y servicios electrónicos diseñados localmente por las bibliotecas médicas están basados en los intereses y demandas de los usuarios y si los sistemas de recuperación de la información requieren ser perfeccionados. La anterior investigación realizada sobre la satisfacción de los servicios que ofrece la biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus arrojó

que los aspectos que muestran mayor nivel de insatisfacción fueron la tecnología de la biblioteca (32.2 %) y el acceso a la información (16.9 %) (Llano Gil et al., 2010).

De acuerdo con los Estándares para bibliotecas especializadas de la Salud, esta “garantizará a los especialistas e investigadores, el acceso a la información científica actualizada que responda a la especialización y al desarrollo de las investigaciones” (Fuente Valdés, 2015, p. 6). En correspondencia con la afirmación anterior y para lograr la satisfacción de las expectativas de los usuarios de forma más efectiva, se sugiere la realización de acciones que contribuyan a la gestión y desarrollo de colecciones, además de una revisión minuciosa de las políticas de dicho proceso en el que las prioridades de cada biblioteca se formulen de acuerdo con las apreciaciones de los usuarios.

En la presente investigación, la adecuación indica que los valores percibidos en los tres tipos de bibliotecas son superiores al mínimo. Estos resultados poseen similitud con otras investigaciones revisadas. Por ejemplo, Iqbal & Hussain (2023), estudiaron los servicios bibliotecarios esperados y percibidos por los usuarios de una biblioteca académica y aunque encontraron que el afecto del servicio, el control de la información y la biblioteca como lugar poseen calificaciones altas, los usuarios plantearon que mejores servicios aumentarían la satisfacción y conducirían a una mayor captación de los usuarios.

Como se mostró en los resultados, a pesar de que los servicios se adecuan al mínimo de satisfacción de los usuarios, la mayoría de los encuestados valoran de positivo el apoyo que las bibliotecas médicas les brindan; estas proporcionan recursos informativos a partir del acervo bibliográfico impreso especializado que atesoran para la preparación de los profesores, el fondo de manuscritos, ponencias, revistas y otras fuentes que, unidas a materiales digitales, apoyan los currículum del plan de estudio de las carreras de las ciencias biomédicas y facilitan los procesos de categorización docente, científica y la preparación de actividades propias de los programas priorizados del Ministerio de Salud Pública.

Pero la necesidad de mejorar la calidad del servicio está explicitada en las ideas de González Ramos y Alcaide Guardado (2018), quienes consideran que:

Es primordial pensar en el desarrollo de investigaciones basadas en las mejores prácticas, que satisfagan demandas colectivas, que impliquen sostenibilidad, y permitan alcanzar mayor calidad en los servicios que desde las Bibliotecas

Médicas se despliegan, en aras de lograr la transformación que tanto se necesita desde la Atención Primaria de Salud. (p. 629)

La superioridad negativa con la particularidad de puntuaciones medias deseadas altas en las tres dimensiones estudiadas, requiere subrayar que los Estándares para bibliotecas especializadas explicitan que este tipo de bibliotecas “tiene un determinado tipo de usuario con una formación elevada y unos requerimientos de información muy exigentes” (Fuente Valdés, 2015, p. 6). Por tanto, sus expectativas son superiores en cuanto a los servicios; y su calidad, en este caso, dependerá de la profundidad en el procesamiento de las colecciones, vigencia y actualización continua, así como de la satisfacción de una gran variedad de necesidades.

Las bibliotecas médicas tienen la importante misión de ofrecer servicios de información especializados a los profesionales y técnicos que promueven y ejecutan programas de atención priorizados en el medio comunitario y realizan acciones asociadas a problemas identificados en el análisis de la situación de salud de la población (González Ramos y Alcaide Guardado, 2018). Las opiniones de estos usuarios son esenciales para determinar el tipo de información que gestionan las bibliotecas, “(...)”, así como el desarrollo de sus colecciones y los servicios que se prestarán al público en general. (...)” (Lemus Lemus y Chávez Jiménez, 2022, párr. 9).

La información que se obtuvo del personal de salud es apreciable para identificar limitaciones y establecer prioridades que contribuyan al perfeccionamiento de los servicios desde la percepción de los usuarios.

La presente investigación tuvo la limitación de evaluar los servicios a partir de valoraciones subjetivas que, si bien se expresan a través de valores numéricos que cuantifican las apreciaciones individuales y colectivas de los usuarios, también pueden producir sesgos en la interpretación de los resultados.

CONCLUSIONES

La percepción de los usuarios acerca de los niveles del servicio en las bibliotecas comparadas muestran diferencias y similitudes que orientan hacia áreas específicas de los servicios que requieren mejoras, ofrece algunas respuestas sobre las causas que pueden provocar un rendimiento inferior al deseado y ayudan a planear y justificar las

políticas, programas y objetivos que se tracen en función de mejorar la calidad de los servicios en bibliotecas médicas del contexto espirituario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila García, O., Peña Jiménez, L., Pérez Quintero, M. y Fernández Pérez, L. (2023). Evaluación de la gestión de calidad en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara. *Medicentro Electrónica*, 27(4), e4059. <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v27n4/1029-3043-mdc-27-04-e4059.pdf>
- Andersen, P. & Baker, Ch. (2019). Using the LibQUAL+ Survey to Inform Strategic Planning [Ponencia, Library Assessment Conference]. <https://www.libraryassessment.org/wp-content/uploads/2019/09/32-Andersen-Baker-UsingLibQUAL.pdf>
- Ángel Santillán, M. del y Olgún Martínez, G. (2024). La Selección y Adquisición en Bibliotecas Académicas: Aportaciones para un efectivo Desarrollo de Colecciones. *Biblioteca Universitaria*, 27(1), 15-24. <https://bibliotecauniversitaria.dgb.unam.mx/rbu/article/view/1532/1465>
- Fuente Valdés, L. de la. (2015). Estándares para bibliotecas especializadas de Ciencias de la Salud en Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM-Infomed). <http://reuniondirectores2015.sld.cu/index.php/reuniondirectores/2015/paper/view/11/8>
- Fernández Valdés, M. de las M. y Zayas Mujica, R. (2015). Estándares para bibliotecas universitarias de Ciencias de la Salud en Cuba. *Educación Médica Superior*, 29(4), 843-862. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v29n4/ems18415.pdf>
- García Díaz, R. y Rodríguez Lugo, B. G. (2018). 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*, 5 (14,1), 194-203. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1006/pdf_797
- González Ramos, M. de los R. y Alcaide Guardado, Y. (2018). Bibliotecas médicas: continuidad e importancia en la Atención Primaria de Salud. *MediSur*, 16(5), 628-630. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisur/msu-2018/msu185c.pdf>
- Guerra Bretaña, R. M. y Orozco Inca, E. E. (2020). Análisis de las normas internacionales para la calidad de los servicios bibliotecarios en instituciones de educación superior

- de Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 16(3), 237-248.
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/31/30>
- Guillén Macías, J. J. y Ormaza Pincay, M. de los A. (2021). Gestión de la calidad de la Biblioteca Central Dr. Alejandro Muñoz Dávila de la Universidad Técnica de Manabí. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(Ed. Especial), 83-94.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2574/1877>
- Iqbal, A. & Hussain Asad, I. (2023). Mapping Library Users' Loyalty through LibQUAL +: Mediating Role of Users' Satisfaction. *Journal of Library Administration*, 63(3), 402-420. <https://doi.org/10.1080/01930826.2023.2177930>
- Lázaro-Rodríguez, P., López-Gijón, J., Alonso, S. y Herrera-Viedma, E. (2020). Actualidad en estudios LibQUAL+®: paradigmas de la biblioteca informativa y social-creadora y cuestión de género como reflejos de la realidad social. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(2), e264.
<https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1199/1903>
- Lemus Lemus, A. F. y Chávez Jiménez, D. (2022). Servicios bibliotecarios y de información 2019-2021. Usuarios de la Biblioteca de la Unidad Académica de Estudios Regionales (UAER) de la UNAM. *Biblioteca Universitaria*, 25(1), 59-70.
<https://bibliotecauniversitaria.dgb.unam.mx/rbu/article/view/1397/1393>
- Llano Gil, E. A., Acosta Mursulí, T. del C., Conde Lara, E., Bernal Torres, M., Manso Fernández, E. y Sánchez Sánchez, C. (2010). Nivel de satisfacción de usuarios de la Biblioteca Universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spiritus. *Gaceta Médica Espirituana*, 12(1), 11.
<https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/883/796>
- Panahi, S., Bazrafshani, A. & Mirzaie, A. (2023). Development and validation of a modified LibQUAL scale in health sciences libraries: application of Structural Equation Modeling. *JMLA. Journal of the Medical Library Association*, 111(4), 792–801.
<https://doi.org/10.5195/jmla.2023.1348>
- Regaira Martínez, E. y Vázquez Calatayud, M. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación en enfermería. *Index de Enfermería*, 29(4), 220-224.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000300007

Zayas Mujica, R. y Fernández Valdés, M. de las M. (2014). Integración de la red de bibliotecas de Ciencias de la Salud de Cuba para el desarrollo sostenible de la biblioteca virtual de salud regional. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 10(10), 171-179. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5704515.pdf>

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Conceptualización: Felicia Pérez Moya

Metodología: Felicia Pérez Moya

Curación de datos: Odalis Amparo Castillo Reyes, Elizabeth Sánchez Prida

Análisis Formal: Odalis Amparo Castillo Reyes, Emelina Amiris Llano Gil

Investigación: Odalis Amparo Castillo Reyes

Visualización: Elizabeth Sánchez Prida,

Validación: Emelina Amiris Llano Gil

Recursos : Carmen Fidelina Sánchez Sánchez

Supervisión: Carmen Fidelina Sánchez Sánchez

Redacción – borrador original: Felicia Pérez Moya

Redacción – revisión y edición: Felicia Pérez Moya

Márgenes publica sus artículos bajo una [Licencia CreativeCommons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

