



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE
DOCUMENTACIÓN EN SALUD (CDS) DEL HOSPITAL DE
INFECTOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO NACIONAL “LA
RAZA”**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA
INFORMACIÓN**

**P R E S E N T A:
RAFAEL CARALAMPIO ARGUELLO MEZA**



ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS

MÉXICO

2016

CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

“Por fin vi la luz a través de ese interminable túnel”

Agradecimientos

A la Universidad, por todo lo que me ha dado a través de estos años, y en la cual dejo para ella...mis mejores pensamientos.

A todos mis profesores de la carrera de Bibliotecología.

A Educación Continua, y a la Maestra Ana María Gomíz Iniesta.

Al personal del seminario de titulación:

Por dedicarme su valioso tiempo, y por sus observaciones pertinentes para terminar este trabajo.

A mi maestra y asesora, Dra. Lina Escalona Ríos, por todas las atenciones que ha tenido hacia mi persona.

A mis sinodales

Mtra. Blanca Estela Sánchez Luna

Dra. Brenda Cabral Vargas

Dra. Guadalupe Vega Díaz

Mtro. José Tomás Palacios Medellín

A los profesores:

Mtra. Adriana Contreras García

Profr. Oscar Eduardo García Hernández

Mtra. Vanessa Carolina Gutiérrez Hernández

Al Instituto Mexicano del Seguro Social, a las autoridades del Hospital de Infectología, y personal bibliotecario de mi Unidad, a los delegados sindicales, por proporcionarme las facilidades para terminar este proyecto.

A mi familia en general

Y todas aquellas personas que me apoyaron directa e indirectamente, les doy las gracias.

*“Retirado en la paz de estos desiertos,
Con pocos pero doctos libros juntos
Vivo en conversación con los difuntos
Y escucho con mis ojos a los muertos.”*

Francisco de Quevedo

(1580-1645)

Índice

Introducción	6
Capítulo 1. Biblioteca especializada.....	8
1.1. Definición e importancia.....	9
1.2. Características	11
1.3. Objetivos de la biblioteca especializada	12
1.4. Personal	13
1.5. Colecciones	22
1.6. Servicios	23
1.7. Biblioteca médica.....	25
1.7.1. Características de la biblioteca médica	28
1.7.2. Las Colecciones de la biblioteca médica.....	29
1.7.3. Características de los usuarios que acuden a la biblioteca médica.	32
1.8. Evaluación de servicios.....	35
1.8.1. Niveles de evaluación	37
1.9. Necesidades de información	39
1.10. Satisfacción de usuarios	42
Capítulo 2. El Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza” del Instituto Mexicano del Seguro Social.	48
2.1. Antecedentes del IMSS.....	48
2.1.1. Misión, visión y objetivos.....	49
2.1.2. Estructura Orgánica del IMSS.....	51
2.2. El Hospital de Infectología	52
2.2.1. Antecedentes del Hospital de Infectología	53
2.2.2. La Misión, visión, políticas, y valores del Hospital de Infectología.	58
2.3. La Coordinación de Educación en Salud	59
2.3.1. El Centro de Documentación en Salud	61
2.3.2. Misión, visión y objetivos del Centro de Documentación	63
2.3.3. El Centro de Documentación en Salud en el organigrama estructural.....	66
2.3.4. Características del Centro de Documentación en Salud (CDS).....	68
2.3.5. Recursos Humanos	69
2.3.6. Mobiliario y equipo	72

2.3.7. Colecciones	74
2.3.8. Servicios	75
2.3.9. Usuarios.....	79
Capítulo 3. Satisfacción de usuarios del Centro de Documentación en Salud del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”	84
3.1. Metodología	84
3.1.1. Tipo de estudio	85
3.1.2. Población	85
3.1.3. Instrumento	86
3.1.4. Procedimiento	86
3.2. Resultados.....	88
Conclusiones	107
Recomendaciones	109
Bibliografía.....	110
Índice de figuras	114
Índice de tablas.....	114
Índice de gráficas.....	115
Anexos	116

Introducción

Los estudios de satisfacción de los usuarios de la información permiten detectar las fortalezas y debilidades de los servicios y recursos de información que se proporcionan en cualquier institución bibliotecaria. La importancia de este tipo de estudios radica en que no es suficiente con adquirir, organizar y poner a disposición de los usuarios, recursos y herramientas tecnológicas. Tampoco es suficiente con diseñar servicios de información; sino que se hace imprescindible evaluar si el suministro de dichos recursos y servicios son adecuados para cubrir sus necesidades de información, y si se ofrecen con oportunidad en tiempo y forma.

En el caso del Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”, hasta el momento no se habían realizado estudios sobre la satisfacción de usuarios, por lo que la presente investigación retoma esta situación y plantea la siguiente pregunta:

- ▶ ¿En qué medida los usuarios están satisfechos con los servicios que les brinda el Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”?

Se parte también del supuesto de que los usuarios del Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza” están satisfechos en un 80% con los servicios, porque se les proporcionan los documentos e información en tiempo y forma, limitado solo por el alcance de las colecciones. Dicho porcentaje se basa en el conocimiento empírico del trabajo profesional realizado durante cinco años.

Para responder la pregunta de investigación, del presente trabajo se ha estructurado en tres capítulos. En el primero se parte del concepto de biblioteca especializada, sus características, funciones, objetivos; y dentro de estas bibliotecas se ubica a las médicas, que es donde se lleva a cabo la presente investigación.

Posteriormente se aborda el tema de la evaluación de servicios en bibliotecas o centros de información y la importancia que tiene, así mismo se abordan las necesidades de información de los usuarios. El capítulo finaliza con el tema de satisfacción de usuarios, que es en donde se engloban las colecciones, el trato con el personal bibliotecario, la calidad de la información, y la oportunidad con que ésta se entrega a los usuarios.

En el capítulo 2 se muestran los antecedentes del Instituto Mexicano del Seguro Social, las Coordinaciones que dependen del Instituto, como es la Coordinación de Prestaciones Médicas, a la cual pertenece la Coordinación de Educación en Salud y de ésta, los Centros de Documentación en Salud. Después siguen los antecedentes del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”, y el Centro de Documentación en Salud del propio hospital en donde se refieren los antecedentes, personal, colecciones, instalaciones, y servicios, dando la descripción de cada uno de estos servicios.

Por último, en el capítulo 3 se presentan los resultados de la satisfacción del usuario, mostrando que la calidad y la forma en que se proporciona el servicio, depende de cómo se le facilitan los servicios al usuario, tomando en cuenta el acervo, las instalaciones, la oportunidad de la información y la atención del personal bibliotecario. Para finalizar se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones que permitan dar continuidad a este tipo de trabajos

Capítulo 1. Biblioteca especializada

La biblioteca especializada ha surgido como producto de la especialización en las diferentes áreas del conocimiento. El origen de este tipo de bibliotecas especializadas, está vinculado con el alto nivel de especialización que se ha desarrollado en las diferentes áreas del conocimiento, y con el consecuente aumento de la información producida, en su mayoría en la segunda mitad del siglo XX, por lo tanto la forma más eficaz de almacenar, tratar y difundir esta información es a través de núcleos pequeños para que se identifiquen temas concretos. De hecho todo gira a través de la especialización de la información y la documentación.

La principal misión de las bibliotecas especializadas es proporcionar información a las personas que trabajan en centros especializados, para que puedan desarrollar sus tareas con base a estudios e investigaciones. (Millán, 2003). Esto es porque este tipo de bibliotecas difunden información concerniente a un tema o temas afines, son instituciones vinculadas a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales, asociaciones profesionales, instituciones de gobierno.

La importancia de este tipo de bibliotecas es tal que a inicio del siglo XX, los Estados Unidos crearon la Asociación de Bibliotecas Especiales, (Special Libraries Association), favoreciendo con ello el estudio y la reflexión a este tipo de bibliotecas, posteriormente surgieron asociaciones similares en Reino Unido Association of Special Librarianship (AISLIB) y en Francia Association des Documentalistes et Bibliotecaries Specialises (ADBS).

1.1. Definición e importancia

Diferentes autores presentan definiciones y describen la importancia de la biblioteca especializada.

En el marco latinoamericano y con relación a este tipo de bibliotecas, Penna (1960) señaló que:

El desarrollo más notable alcanzado por las bibliotecas de América Latina lo registran las bibliotecas especializadas. En virtud de las necesidades de investigación en todos los campos, especialmente en los de la técnica y de la ciencia, estas bibliotecas se han multiplicado, cuentan con adecuados recursos y muchas de ellas resultan buenos exponentes de organización y eficacia. (Penna citado por Fernández, 1990, p. 36)

Gutiérrez citado por García (1996) señala al respecto que:

La biblioteca sólo puede ser socialmente útil si sus operaciones derivan y están armonizadas con la comprensión de los modos de como el conocimiento se engendra y fluye a través de los canales de comunicación de una organización social e intelectual en constante evolución; y es esta estructura social cambiante la que en gran medida determina como el conocimiento se traduce en acción. (Recuperado de <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-garc.htm>)

Se puede señalar que las bibliotecas especializadas de Latinoamérica responden a lo establecido por la UNESCO, quien las define de la siguiente manera:

Aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa..... o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular; por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, etc. (UNESCO citado por García, 1988, pp. 423-424)

Según la ALA, la biblioteca especializada es:

Una biblioteca establecida, mantenida y administrada por una firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal u otro grupo o entidad que tienen interés por una materia específica para atender las necesidades de información de sus miembros o personal y alcanzar los objetivos de la organización. El ámbito de las colecciones y de los servicios se limita al interés en la materia de la organización que mantiene la biblioteca (ALA citada por López, 2004, p. 188)

Como se puede observar, los autores mencionados coinciden en que la biblioteca especializada en una dependencia de una institución o empresa, tiene una colección específica para el tipo de comunidad con la que cuenta, y ésta es una de sus características fundamentales. La importancia de la biblioteca especializada para Miranda (1983) radica en que:

- Brindan información altamente técnica y especializada que dispensa un personal apropiado y experto.
- Ayudan a los técnicos y científicos a evitar la repetición de trabajos, investigaciones y experiencias ya realizadas, ahorrando así recursos, esfuerzos y tiempo.

- Ofrecen a especialistas en el momento que lo solicitan, los datos más recientes sobre un campo específico sobre el cual puede hacer acopio para apoyar un trabajo, sobre todo porque en la biblioteca especializada debe existir una excelente colección.
- Mantienen la producción bibliográfica organizada y sintetizada coherentemente para ayudar al especialista que no podría leerse toda una mirada de documentos que se producen diariamente.
- Disponen del material necesario (en cada campo específico) para obtener respuestas a consultas concretas del presente y de personas que han precedido al investigador en el tiempo. (p. 10)

Este tipo de bibliotecas son de reciente creación, y han sido producto de la especialización de la información en todas las áreas del conocimiento.

1.2. Características

Las bibliotecas especializadas poseen características muy particulares que las diferencian de otras, Como ya se mencionó antes, una característica de la biblioteca especializada es que pertenecen a una institución, a organismos educativos, gubernamentales o a la iniciativa privada. Lo que da como resultado que "sean consideradas como unidades culturales que colaboran en la formación del hombre, y de la sociedad a la que sirve que se encuentra empeñada en indagar, saber más para dar a conocer a sus semejantes nuevas ideas o enfoques más profundos sobre tópicos actuales de la época con la finalidad de concientizar a colegas y amplias comunidades para provocar profundos cambios y transformaciones sociales." (Gutiérrez citado por García, 1996.) Otra característica es que los usuarios, son personas relacionadas con la institución a la que pertenece la biblioteca, y por lo general son grupos reducidos.

Según Millán, (2003) las características más comunes que definen a la biblioteca especializada, son:

- La tipología y tratamiento de los documentos.
- Los usuarios, con un elevado [nivel de conocimientos] y unos requerimientos especializados.
- Los profesionales que las mantienen, con formación especializada en el área temática.
- Su funcionamiento activo y su continua actualización.
- Conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones.
- El alto grado de automatización, de todos sus servicios que facilita notablemente el acceso y la recuperación de información.
- Pequeño tamaño de su colección, espacio y personal. (pp. 10-11)

De lo que expresa el autor se resalta que tanto los usuarios tienen conocimientos específicos, lo que obliga a que el bibliotecario deba desarrollar este tipo de conocimientos a fin de atender mejor los servicios; con esto ayudar a que se conjuguen las necesidades de información con la prestación del servicio, elevando así la calidad del servicio.

1.3. Objetivos de la biblioteca especializada

Los objetivos que persigue la biblioteca especializada, de acuerdo a Patten (1993) son:

- Cumplir los objetivos de la institución a la que pertenece
- Servir con eficiencia y brindar a los usuarios la información posible acerca de su especialidad.
- Mantener al investigador actualizado en su campo (p. 53)

1.4. Personal

En toda unidad de información, el personal bibliotecario es pieza fundamental en la prestación de los servicios que proporciona a sus usuarios.

Gómez (2002), describe lo siguiente:

Los recursos humanos, los bibliotecarios, son el elemento crucial del que depende que la biblioteca cumpla sus fines. Es el más costoso de los recursos, el más valioso y el más complejo, como corresponde a su condición humana. Si se gestionan bien los recursos humanos son la vida de la biblioteca, su fuerza vital. Si no, son una carga cara y que produce problemas. De tener un personal efectivo, que realice las tareas más adecuadas a su capacidad y que esté motivado, depende el que la organización bibliotecaria sea eficiente y eficaz; si el personal de la biblioteca se caracteriza por la impotencia, el desánimo o la falta de capacidad, no se formarán bien las colecciones, ni se aprovecharán lo bastante, ni estarán lo bastante accesibles, ni se conocerán bien los intereses de los destinatarios de sus servicios. En suma, las bibliotecas tendrán un lugar secundario o marginal entre los sistemas de comunicación cultural o científica. (p. 77)

Gómez (2002), comenta la importancia de tener un personal capacitado y motivado para optimizar todas las actividades que se realizan en la biblioteca, y refiere que hoy en día la figura del bibliotecario es multidimensional, dado que efectúa sus labores en todo tipo de bibliotecas, ya sea en equipo o trabajando solo, y lo considera un conservador de la cultura, por lo que el bibliotecario tiene otros nombres como puede ser conocido.

En el ámbito laboral los bibliotecarios también son llamados bibliotecólogos, bibliotecónomos, técnicos de bibliotecas, asistentes de bibliotecas, responsables de bibliotecas, etc. La CEDIC, (2002) menciona esta variedad de nombres porque:

[...] responden a diferencias de orientación, de contexto, de recursos de información utilizados preferentemente, de especialización, y así nos encontramos con documentalistas, bibliotecarios, archiveros, gestores de bases de datos, analistas documentales, indizadores, Expertos en información científica, referencistas, consultores en sistemas de información, gestores y planificadores de sistemas de información, especialistas en multimedia, bibliómetras, Expertos en bases de datos, informáticos documentales (...). Estas diferentes denominaciones no hacen sino expresar la diversidad de situaciones, de objetivos, de tratamientos, de soportes documentales, de mediaciones técnicas, de especialidades, de tipos de fondos y documentos, de servicios, etc. que conforman las profesiones de la información hoy, en su complejidad y también en su riqueza. (CEDIC, citado por Gómez 2002, p. 78)

El autor describe que todo lo que hace el bibliotecario, tiene que ver con una función educativa social y cultural, y por la forma en que organiza los recursos, evalúa los servicios bibliotecarios y aprende a negociar hace que también sea un gestor.

Y refiere que:

Hacer efectivos los derechos culturales y científicos de los usuarios impone a los bibliotecarios un compromiso con la excelencia en la prestación de los servicios, y ello supone tanto una buena formación inicial como a estar al día en la profesión a través de una actitud de aprendizaje continuo. Ser hoy bibliotecario es muy difícil, lo que a veces nos ha sumido en la incertidumbre, porque las tareas que se nos imponen han cambiado, al desplazarse el concepto de la biblioteca, que ha pasado a centrarse no en los libros sino en los usuarios.

A la vez comenta que cuando se habla de las actividades de los bibliotecarios se refieren a:

- Interpretar las necesidades de información del usuario.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
- Diseñar sistemas de acceso a la información, automatizando procesos técnicos.
- Utilizar herramientas telemáticas para proporcionar servicios.
- Utilizar técnicas de gestión científica para la organización de los servicios. (p. 78)

Como se puede apreciar, dichas actividades bibliotecarias han cambiado hoy en día, por lo que Gómez, (2002) hace un recuento de estas actividades, y describe:

Históricamente los bibliotecarios han recibido una formación basada en los aspectos más centrados en el libro y su conservación, y los temarios que se exigían para el acceso a la profesión bibliotecaria también incidían en ese mismo enfoque. Los conocimientos sobre técnicas de comunicación no se recogían tampoco, y los hábitos de trabajo eran más bien individuales, algo lógico cuando las bibliotecas tendían a la autosuficiencia y al trabajo de descripción e investigación del fondo documental. La realidad es que las bibliotecas están viviendo cambios enormes y su personal actual debe asimilarlos, del mismo modo que los futuros profesionales han de saber lo que su trabajo les va a exigir.

Principalmente será capacidad de adaptación pues la información, sus necesidades y los medios de trabajo cambian impidiendo la fijación de conocimientos y técnicas definitivamente válidos y formación permanente: el interés de todo bibliotecario ha de ser la incorporación de las aportaciones de su ciencia a la mejora de la gestión bibliotecaria. (p. 80)

Otra institución como la Special Library Association (1996), define las competencias profesionales y personales del bibliotecario especializado en el siglo XXI. Estas son:

- Tiene conocimiento especializado sobre el contenido de los recursos de información, incluso la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.
- Posee un conocimiento especializado del tema, apropiado al trabajo de la organización o del cliente.
- Desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basados en los costos, y alineados con la dirección estratégica de la organización.
- Proporciona instrucción y apoyo de excelencia para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.
- Evalúa las necesidades, los diseños, los servicios; así como los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.
- Utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.
- Emplea modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.
- Desarrolla productos de información especializados para el uso dentro o fuera de la organización o por clientes individuales.

- Evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones de los problemas relacionados al manejo de la información.
- Mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.
- Es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor de la organización con respecto a los asuntos de información.

Y las competencias personales del bibliotecario especial son, que:

- Está dedicado a la excelencia en el servicio.
- Busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.
- Comprende las circunstancias.
- Busca asociaciones y alianzas.
- Crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.
- Tiene habilidades efectivas de comunicación.
- Trabaja bien con otros en equipo.
- Actúa como líder.
- Planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.
- Está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.
- Tiene habilidades comerciales y crea nuevas habilidades.
- Reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.
- Es flexible y positivo en un período de cambios continuos. (SLA citada por Fernández y Nuñez, 2007, pp. 5-6)

Todo esto hace ver que en un mundo globalizado y de constante competencia, el bibliotecario tiene que actualizarse y estar acorde a las necesidades de información de sus usuarios, haciendo uso de las tecnologías de información y ampliando su campo de trabajo.

Los mismos autores comentan que:

El bibliotecario de un policlínico, hospital, instituto de investigación o cualquier otra institución de salud tiene la importante misión de contribuir, con sus servicios, al mejoramiento de los servicios de salud que se ofrecen a la población. Ha de ser una persona capaz de amar su profesión y ver la labor que realiza diariamente como el aporte a una gran obra: salvar vidas, curar enfermos y mejorar la calidad de vida de la población. Ha de ser una persona humanitaria, sensible y dedicada a la labor que realiza.

Pueden existir miles de bibliotecarios, pero solo aquellos que logren sentir que sus usuarios los necesitan de forma vital para cumplir con éxito sus funciones podrán brindar un servicio con verdadera calidad. Tienen, además, que poseer ciertas cualidades que le permitan ubicarse en la vanguardia de la actividad bibliotecaria en la actual sociedad de la información. Han de ser conocedores de estándares internacionales sobre los servicios bibliotecarios, el desarrollo de las bibliotecas virtuales y las TIC para, de esta forma, lograr la interoperabilidad con otras bibliotecas.

Por supuesto que, relacionado con el tema que nos ocupa en este trabajo, el bibliotecario debe estar preparado para aplicar metodologías que le permitan definir y evaluar las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje de los usuarios y el diseño de servicios a la medida. Para lograr este objetivo, debe tener conocimiento sobre:

- Metodología de la investigación.
- Metodología específica para el estudio de las necesidades de los usuarios.
(Fernández y Nuñez, 2007, p. 5)

Los autores señalan que aparte de estar actualizado y tener conocimientos sobre las tecnologías de la información, es fundamental tener un profundo amor a la profesión y vocación de servicio, para así brindar servicios de calidad.

Por otra parte, Pérez (2010) comenta también algunas de las habilidades y competencias propias del bibliotecario especializado en ciencia y tecnología, y dentro de las tecnologías y procesamiento de la información está el trabajo y manejo de:

- *Repositorios Digitales Institucionales (RIDs)*. En un mundo globalizado y en el que la gente avanza rápidamente hacia la interacción con contenidos en formato digital, se irá haciendo más notoria la preferencia de todos hacia esa forma de gestión de la información, por lo que las bibliotecas especializadas tienen hoy la

oportunidad de contribuir con la creación de servicios de digitalización y archivo en repositorios digitales institucionales para los documentos impresos, digitales y recursos multimedia que los investigadores y la organización producen y que les es propio, con fines de acceso y preservación. Esto lleva a un cambio de cultura en la organización pues permite captar y compartir el conocimiento generado por la propia gente dentro de la institución, impidiendo que este se pierda con el paso del tiempo, por el deterioro físico del documento, o por la desvinculación de su personal con la empresa.

- *Bibliotecas digitales.* Debe balancear habilidades teóricas y prácticas en el manejo de las actuales tecnologías digitales, sus estándares y formatos (OAI-PMH, XML, etc.), esquemas de metadatos con énfasis en la preservación a largo plazo, herramientas de software libre y propietario, así como conocimientos en diseño web y sus aplicaciones, recuperación de la información, desarrollo de bases de datos y sistemas de gestión y todo tipo de tecnologías de la información adecuadas para diseminar información, conectando el catálogo en línea a servicios de provisión de documentos u otros adecuados a su biblioteca digital o virtual.
- *Taxonomías y control semántico especializado.* Trabaja en la creación de listas de encabezamientos de materias o tesauros altamente especializados imprescindibles en la indización de sus bases de datos.
- *Políticas y procedimientos:* diseña, analiza y documenta los procesos llevados a cabo en la biblioteca para su implementación, estadística y continuidad a través del tiempo.

— Respecto a la gestión de información, elabora y trabaja con:

- *Análisis bibliométrico* para la evaluación y toma de decisiones. Crea listados de la producción científica de la institución y sus investigadores para con ellos confeccionar los indicadores bibliométricos básicos en base a información relevada de las bases de datos especializadas Scopus, Web of Science, Journal Citation Report o cualquier otra accesible y pertinaz. Para obtener datos confiables, el bibliotecario debe conocer los alcances, fortalezas y debilidades de cada base, completar información faltante y corregir errores en general vinculados a problemas de identidad de autores e instituciones.

- *Identificadores únicos y control de autoridad de bases de datos*: asiste a usuarios e institución en la corrección de errores de identidad de autor y filiación de las bases especializadas.
- *Redes de información cooperativas* que amplíen las posibilidades de acceso a la información, permitiendo compartir y optimizar recursos. El bibliotecario debe colaborar con las redes ya existentes procurando crear nuevas que le permitan aliarse estratégicamente con otros profesionales e instituciones con intereses similares.
- *Boletines de novedades, de resúmenes y difusión selectiva de la información (DDS)*: envía regular y periódicamente información acorde al perfil personal del usuario, para mantenerlo al día sobre los temas de su interés.
- *E-learning*: apoya la enseñanza y aprendizaje a través de la colaboración y asistencia en clases multimediales, webinarios y seminarios en línea.

Y lo que concierne a referencia especializada, desarrollo de la colección y recursos de información, tenemos que el bibliotecario es:

- *Experto en búsqueda y análisis documental* en bases de datos bibliográficas especializadas y sitios web autorizados.
- *Negocia con editoriales e instituciones* la selección y adquisición de publicaciones y recursos de información.
- *Desarrollo de la colección*: evalúa la evolución de las diferentes colecciones y recursos de información, impresas o en cualquier otro formato según un plan de selección, adquisición y descarte, acorde a las necesidades.
- *Formación de usuarios*: introduce nuevos servicios y recursos a través de clases, tutoriales y demostraciones.
- *Derechos de autor y modalidades de edición y licencias de las publicaciones*: asesora y colabora con la organización e investigadores en temas relacionados.
- *Estudios de usuarios*: diseña y pone en marcha encuestas y estadísticas para la creación de nuevos servicios y mejora de los actuales.

En cuanto a competencias y habilidades personales del bibliotecario que éste debe tener, son:

- Capacitación constante e innovadora y predisposición al trabajo en equipo compartiendo con él los conocimientos y habilidades adquiridas.
- Habilidades orales y escritas de buen comunicador, con actitud proactiva hacia nuevos desafíos y tendencias, procurando conocer personalmente a sus usuarios para detectar nuevas demandas. (pp. 164-165)

Se puede apreciar que el trabajo del bibliotecario especializado hoy en día es más multidisciplinario, utiliza las nuevas tecnologías de la información, se mantiene actualizado y por lo consiguiente ofrece más y mejores servicios a los usuarios. De igual forma, Pérez (2010), comenta:

El bibliotecario especializado se preocupa hoy por observar las preferencias y formas a través de las cuales todos los sectores de la organización y sus miembros acceden a la información y administran su propio conocimiento, respondiendo con los servicios que las tecnologías van posibilitando. Entre las tecnologías y procedimientos que más han impactado en las bibliotecas a partir de la segunda mitad del siglo XX se pueden destacar:

Las computadoras personales y soportes de almacenamiento, digitalización, multimedia, sistemas integrados de bibliotecas, normas de catalogación AACR / AACR2R / RDA, catalogación automática, catálogos públicos en línea – OPACS, formato MARC, gestión de metadatos y etiquetas, publicaciones electrónicas, www, Internet y protocolos ECT/IP, FTP, acceso libre en línea a PubMed y otras bases de datos bibliográficas con enlaces al texto completo, acceso por IP a intranets, bibliotecas y repositorios institucionales digitales, acceso abierto y otras formas nuevas de edición y licencias, nuevos canales y estilos de comunicación (teléfono, email, online, videos, podcasts), *wi-fi*, redes sociales web, gestores de contenido y plataformas de enseñanza en línea – *e-learning*. (p. 163)

La autora resume:

Los bibliotecarios especializados en ciencia y tecnología se encuentran hoy redefiniendo y reevaluando la profesión bibliotecaria pero con la misma misión de siempre: facilitar a estudiantes, investigadores, médicos y organizaciones, toda actividad vinculada a la gestión de información que les simplifique y allane su trabajo. La tarea continuará cumpliéndose siempre que los usuarios sigan identificándose como uno de los referentes naturales a la hora de necesitar asistencia para el acceso, uso y gestión de información. (pp. 163-165)

Como se puede ver, las competencias y habilidades del bibliotecario cambian en parte por las nuevas tecnologías de la información, y por los diferentes formatos que se utilizan en la biblioteca por eso, el personal bibliotecario está a la altura de las necesidades de información de los usuarios, dado que se apoya con todo tipo de soportes y servicios (impresos, préstamo interbibliotecario, bases de datos, etc.), aunado a una actitud profesional de servicio, un conocimiento y actualización sobre bases de datos y equipos de cómputo. El acceso a la información a partir de la creación de repositorios y bibliotecas digitales es otro reto que implica que los bibliotecarios especializados estén al tanto de las tecnologías y de los aspectos legales y éticos del uso de la información.

1.5. Colecciones

Las colecciones son los recursos con los que la biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios. Según la American Library Association, (ALA, 1988), la colección de una biblioteca es:

Una colección de material de información organizado para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y

programas relacionados con las necesidades de información de los lectores.
(p. 197)

Por otra parte, Orera (1997) da la definición de colección o fondo bibliográfico como:

El conjunto de materiales bibliotecarios que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. (p. 91)

Millán (2003) por su parte comenta que generalmente se admite que en la mayor parte de las bibliotecas especializadas y centros de documentación, la colección tiene tres principales componentes, que son:

- Información publicada, que incluye: publicaciones periódicas, monografías, normas, patentes y obras de referencia.
- Información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris, (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, etc.
- Información disponible a través de fuentes externas a la institución u organización: bases de datos y catálogos de otras instituciones. (p. 11)

1.6. Servicios

Varios de los servicios que proporciona la biblioteca especializada coinciden con los de la biblioteca tradicional, aunque la especializada ofrece otros que son específicos. La ALA (1988) define los servicios de la biblioteca como:

Un término genérico que se aplica a todas las actividades que llevan a cabo las bibliotecas y a los programas dirigidos por estas a sus grupos de usuarios. Como tal, puede abarcar una gran variedad de servicios (por ejemplo, públicos, de información y de préstamo), que están determinadas por los objetivos de cada biblioteca. (p. 200)

De acuerdo a Millán (2003) generalmente los servicios que estas unidades de información prestan a sus usuarios son variados: lectura en sala; en ocasiones, préstamo; información bibliográfica, etc., y otros más específicos de las bibliotecas especializadas y centros de documentación como:

- El servicio de información y referencia que cumple un papel fundamental en estas bibliotecas, debido a que las demandas más importantes por parte de los usuarios son resueltas a través de este servicio.
- La difusión de la información que se realiza puede ser previa petición del usuario, es decir, contestando a preguntas realizadas por él, o puede ser la propia biblioteca la que tome iniciativa, anticipándose a la petición de los lectores y suministrando información de interés para ellos.
- La Diseminación Selectiva de la Información es un sistema de difusión y gestión documental “hecha a medida” por el cual se ofrecen a cada usuario las referencias de documentos correspondientes a sus temas de interés, seleccionados a partir de todos los documentos, o incluso los propios documentos, correspondientes a sus temas de interés, recibidos o identificados durante un determinado periodo. DSI parte de la realización de lo que se denomina perfil de interés del usuario, que consistirá en la estrategia de búsqueda con su conjunto de descriptores correspondientes a sus necesidades informativas y documentales permanentes. El perfil de interés deberá ser revisado periódicamente por el propio usuario, ya que la eficacia de este tipo de servicio depende de la pertinencia del propio perfil.
- Otro servicio común a todos los centros de Información es el de formación de usuarios, que tiene como objeto que éstos dispongan de mayor autonomía en la

búsqueda de información y que la realicen con la mayor efectividad y menos pérdida de tiempo. Algunos de estos programas pueden facilitar el manejo de instrumentos bibliotecarios (Catálogos, bases de datos, OPACs); seminarios de formación en nuevas tecnologías; atención personalizada al que no sabe el manejo del ordenador, etc.

- El servicio de reproducción y de traducción de documentos es también de especial importancia. Debe ofrecer este servicio la posibilidad de reproducir los fondos propios y los de otros centros, siempre dentro de las leyes al respecto. El servicio de traducción, aunque menos frecuente, puede facilitar muchas consultas a usuarios, son realizadas por el personal de los centros o por profesionales fuera de ellas.pp. 12-13

De lo anterior se desprende que la biblioteca especializada posee características específicas que la hacen diferente de las demás, por el tipo de colecciones, usuarios a los que atiende, automatización de la información y servicios específicos que proporciona, como el de reprografía.

1.7. Biblioteca médica

Dentro de las bibliotecas especializadas se encuentran las bibliotecas médicas, también llamadas bibliotecas en ciencias de la salud, o centros de documentación en salud, que reúnen características específicas y se detallan a continuación.

La biblioteca médica ha sido definida por la American Library Association (ALA, 1988), como aquella que:

Atiende a las necesidades de información de estudiantes, médicos e investigadores en una o más de las ramas de la sanidad, como por ejemplo, medicina, odontología, enfermería, y farmacia. Puede depender de una universidad, de una institución especializada en educación superior que da

información sobre una o más de las especialidades médicas, un hospital, una sociedad médica, una firma farmacéutica que se ocupa en investigación o un organismo regional, estatal o federal. (p. 217)

Por otra parte, Setién (2005) señala que las bibliotecas médicas se pueden considerar como un tipo diferente de las bibliotecas especializadas, porque son instituciones al servicio de:

- Las investigaciones sobre salud, lo que las caracteriza como bibliotecas científicas.
- La formación profesional en el sector, que las sitúa en el conjunto de bibliotecas universitarias fundamentalmente, y entre las bibliotecas escolares hasta cierto punto.
- La biblioterapia como forma de tratamiento de los pacientes, lo que las ubica entre las bibliotecas técnicas.
- Las campañas de prevención mediante la oferta de información sobre la salud a niveles de divulgación.
- Esparcimiento de los pacientes con una larga estadía hospitalaria o de tratamientos crónicos, lo que las aproxima a las funciones de biblioteca pública. (p. 3)

Por otra parte, autores como Fernández y Nuñez (2007) señalan que “las bibliotecas en ciencias de la salud son especializadas porque su misión está dirigida a un grupo de usuarios con necesidades muy específicas de información, definidas en el campo de la biomedicina.” (p. 3). Dichos autores sostienen que estas bibliotecas se diferencian del resto de las especializadas por las siguientes características, ya que:

- Se enmarcan en una institución de salud que tiene sus particularidades y sus propias necesidades en su desarrollo como organización: policlínicas, hospitales, institutos de investigación, clínicas estomatológicas, etcétera.
- Sus recursos de información se ubican en una materia o grupo de materias.
- Sus usuarios tienen una misión en la organización, siempre relacionada con un fin único, que puede analizarse desde las siguientes aristas:
 - Resolver un problema de salud directamente relacionado con la asistencia al paciente.
 - Investigar las posibles soluciones a los problemas de salud de una población.
 - Formar un personal capaz de brindar servicios asistenciales e incursionar en las investigaciones del campo de la salud. (p. 3)

1.7.1. Objetivo de la biblioteca médica

La biblioteca médica tiene sus propios objetivos, que van de acuerdo a la institución en donde está inmersa. Aponte y Chávez (2008) señalan que el objetivo de la biblioteca médica es “Proporcionar la documentación científica a sus usuarios, así mismo es la base de una buena investigación, de una buena docencia y en general, la que vincula los sistemas de salud (p. 5). Y como objetivos específicos:

- Usar tecnologías innovadoras para la mejora continua de la transferencia de información a los usuarios finales.
- Promover la biblioteca académica hacia los usuarios reales y potenciales, respecto a los servicios que ofrece.
- Apoyar en la obtención y acceso a la información a las comunidades de usuarios (académicos, docentes, pacientes p. 5)

1.7.2. Características de la biblioteca médica

La biblioteca médica reúne características específicas que la hacen diferente de las demás.

Aponte y Chávez (2008) describen las características de este tipo de bibliotecas y señalan como deben ser:

Las bibliotecas médicas están dejando de ser un mero depósito de fondos bibliográficos para convertirse en un centro de documentación muy especializado cuya prioridad es ofrecer una gama de servicios que respondan a las exigencias de información de su comunidad académica en Ciencias de la Salud, sin duda la calidad de una biblioteca médica dependerá de los servicios que ofrece a sus usuarios.

El nuevo enfoque de biblioteca médica se vislumbra como aquel centro depositario del soporte físico y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y del soporte lógico (software) desde donde se procesa, almacena, se diseñan instrumentos de búsqueda y se difunde la información, sin embargo lo primordial para garantizar el éxito de una biblioteca de este tipo es contar con una normativa que regule los servicios, las funciones del personal y el buen aprovechamiento de sus fuentes por parte de su comunidad de usuarios, todo ello sumado al constante apoyo institucional.

La biblioteca debe ser el centro directamente responsable de los servicios y sistemas que dan respuesta a las demandas de información basada en la creación de nuevos conocimientos al interior de una organización. Dicha unidad de información debe contar con su propio presupuesto y el bibliotecario designado como jefe o administrador de la biblioteca deberá responder ante la alta dirección de la organización.

Las instalaciones de la biblioteca podrán acoger adecuadamente al personal de bibliotecario y a la colección propia; ofreciendo recursos tecnológicos de última generación.

La biblioteca debe realizar una tarea de promoción de los servicios y recursos con los que cuenta empleando para ello una documentación precisa.

Los recursos de la biblioteca deben estar disponibles para los usuarios un promedio de 65 horas a la semana que comprende desde el día lunes hasta el sábado. (p. 6)

Los autores mencionan que este tipo de bibliotecas deben ser centros de documentación especializados para atender a su comunidad a la que sirven, promocionar los servicios que ofrece, y disponer de los recursos bibliotecarios el mayor tiempo posible.

1.7.3. Las Colecciones de la biblioteca médica

Las colecciones o fondo documental son todos aquellos recursos con que la biblioteca satisface las necesidades de información de sus usuarios.

Aponte y Chávez (2008) apuntan que la colección de la biblioteca médica debe estar compuesta por:

- Libros de texto que expliquen la sintomatología de las enfermedades, además de las estructuras del organismo, etc. Belmonte Serrano afirma que la confiabilidad de un médico radica en el vínculo de sus conocimientos que a su vez están disponibles en las fuentes de información y hoy por hoy las fuentes de información más relevantes son las publicaciones periódicas.
- Un segundo bloque de recursos que integran una buena colección de biblioteca.
- un buen número de revistas médicas que respondan a los estudios de médicos, docentes investigadores y alumnos. Estas revistas deben responder a criterios de arbitraje editorial.
- En tercer lugar toda buena biblioteca que se precie de serlo debe contar con material de referencia es decir diccionarios, enciclopedias, atlas, guías, manuales, glosario de términos, anuarios estadísticos, etc.

- Así mismo no se puede dejar de mencionar otras obras que facilitan el acceso a la información publicada como el Index Medicus, Current Contents Clinical Medicine. Además de materiales audiovisuales en CD, DVD, VHS.
- También es importante destacar que con el nuevo boom de las Tecnologías se han diseñado bases de datos que contienen gran cantidad de información a texto completo de las principales revistas del ámbito médico y otras áreas del conocimiento humano, con el objetivo de difundir la información científico médica al mundo, entre los cuales mencionamos: Medline, Cochrane Plus, Cochrane Library, Lilacs, Scielo, Ebsco, Proquest, Hinari, Access Medicine, Harrison Online, Micromedex, Swetwise, Nature, Embase, etc.
- Según el listado de libros y revistas de Brandon Hill versión del año 2003, considera que para que una biblioteca médica ofrezca un servicio de calidad a sus usuarios debe contar con un promedio de 672 títulos de libros y 141 títulos de revistas. Es decir, que por lo menos exista un libro de consulta por especialidad médica y lo mismo en el caso de los títulos de revista. Por ejemplo, en lo que se refiere a la especialidad de Anatomía y Biología un libro indispensable es el Rohen, Johannes "Atlas of Anatomy" y en la especialidad de Patología es el "Journal of Clinical Pathology", por mencionar algunos de los títulos que componen la colección básica para implementar una biblioteca de ciencias médicas. (pp. 6-7)

Así, el Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (2004) refiere que la biblioteca médica debe tener obras de referencia especializadas como:

- Diccionarios y enciclopedias tales como el *Medical desk dictionary* de Webster o la *Encyclopedia of Science and Technology* de McGraw-Hill.
- Directorios sobre investigaciones en curso como *Current research in Britain*, the *Medical research directory*, *Handbook of research and development*, etc.
- Catálogos de bibliotecas y bibliografías como *Medical and health care books and serial in print*, *British national bibliography*, *National library of medicine current catalog*, etc.
- Repertorios específicos como el *Index medicus*, publicado por la National Library of Medicine; *Excerpta médica*, publicado por la Fundación Excerpta Médica; el

Science citation index, publicado por el Institute for Scientific Information (ISI); *Current contents clinical medicine*, también producidos por el ISI; el índice médico español, etc.

- Son también necesarios los libros de texto, cuya principal función es suministrar datos sobre la sintomatología de las distintas enfermedades, su curso clínico y el pronóstico de las mismas.
- Revistas, ya que son los documentos más importantes en este tipo de bibliotecas, normalmente se organizan en sección aparte constituyendo hemerotecas.
- Literatura gris tal como informes, de los que se pueden localizar información, por ejemplo, en el *Government reports announcement and index*; estadísticas; tesis recogidas en obras como *Aislib index to theses o Dissertations abstracts international*, etc.; comunicaciones presentadas a distintos tipos de reuniones científicas de las que dan información obras tales como: el Index of Conference Proceedings Received o el Index to Scientific and Technical Proceedings, etc.
- Bases de datos, entre las que pueden citarse: MEDLINE, EMBASE, EXCERPTA MÉDICA, AIDSLINE, etc.
- Otros documentos como microformas, material audiovisual, etc. (pp. 191-192)

El mismo Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (2004) apunta que:

El tratamiento técnico de los documentos en las bibliotecas médicas es más exhaustivo que en otras de tipo general, siendo frecuente la elaboración de resúmenes, con el fin de facilitar al usuario la selección de la información.

Asimismo, la búsqueda de una mayor precisión en la presentación del contenido de los documentos, hace que sea más frecuente la utilización de tesauros especializados (p. 192)

Las colecciones de la biblioteca médica son específicas y variadas, y en distintos soportes, todo ello para poder responder a las necesidades de información de sus usuarios.

1.7.4. Características de los usuarios que acuden a la biblioteca médica.

Los usuarios que frecuentan este tipo de bibliotecas, tienen necesidades específicas de información.

La American Library Association, (1988) define al usuario de biblioteca como:

La persona que utiliza los servicios o el material bibliográfico y especial de una biblioteca. Es más adecuado el término usuario que el de lector, puesto que las colecciones de las bibliotecas incluyen material que puede leerse, visualizarse o escucharse. (pp. 200-201)

Los usuarios que frecuentan este tipo de bibliotecas, tienen necesidades específicas de información. Fernández y Nuñez (2007) señalan que:

El perfil del usuario de una biblioteca especializada en ciencias de la salud es muy diferente al del resto de las bibliotecas. Este usuario acude al centro con un objetivo más específico, busca información concreta sobre determinada materia o un libro particular. Este usuario acude sistemáticamente a recibir un servicio en la biblioteca, por lo que después de transcurrido cierto tiempo conoce los recursos disponibles (informativos y tecnológicos) y emplea estos para su desarrollo profesional. La relación que generalmente se establece entre el usuario y el trabajador de la información (atención personalizada) posibilita que la necesidad de información inicial evolucione hacia una necesidad orientada y guiada por el especialista de la biblioteca o centro de información, que se ocupará de realizar un análisis de diferentes variables para la definición de un servicio a la medida.

En muchos casos, se trata de usuarios con una alta calificación, que pertenecen a la institución donde se encuentra ubicada la biblioteca, que presentan necesidades complejas y exigentes de información. Generalmente, es el profesor o el especialista quien necesita cierta información sobre un problema determinado y específico, relacionado con las ciencias de la salud o alguna materia afín. Por la dinámica de la labor que desempeñan, requieren respuestas en un breve plazo de tiempo y confían al trabajador de la información la solución de su problema. (p. 4)

Los mismos autores refieren que este usuario emplea fundamentalmente los siguientes tipos de documentos:

- Publicaciones periódicas.
- Libros clásicos de las diferentes especialidades.
- Colecciones en discos compactos.
- Información generada por la institución donde se encuentra ubicada la biblioteca: diagnósticos de salud, proyectos, estudios, informes, tesis.
- Obras de referencia especializadas.
- Bases de datos, catálogos en línea, etcétera. (p. 4)

Lacal citado por Fernández y Nuñez (2007) define que las demandas más frecuentes de los investigadores en el campo de las ciencias experimentales y de la salud son las siguientes:

- Datos bibliográficos para completar proyectos de investigación y memorias para lograr la financiación de los trabajos.
- Datos actualizados sobre el factor de impacto de las revistas, según el *Journal Citation Reports*, para orientar la publicación hacia los títulos más importantes o valorados.

- Datos sobre las direcciones de diversas entidades, organismos, siglas.
- Direcciones de autores para solicitar directamente copias de artículos.
- Consultas de la bibliografía en relación con una materia, que se resolverá con búsqueda de bases de datos en disco compacto y que se completará con la consulta en línea a las bases de datos para las últimas referencias. Consultas sobre autores.
- Datos sobre publicaciones primarias: Títulos nuevos aparecidos en el área científica, cambios de títulos, funcionamiento de la publicación, normas de publicación, direcciones de los editores a quienes enviar los trabajos, uso de abreviaturas en los títulos de las revistas científicas, aclaración de dudas sobre este aspecto en el *Periodical Title Abbreviations de Gale*. (p. 4)

Los mismos autores, Fernández y Nuñez (2007) resumen las características de los usuarios de las bibliotecas de ciencias de la salud y su interrelación con el trabajador de la información. El usuario que acude a la biblioteca de salud, tiene:

- Necesidades alineadas con la misión y visión de la institución.
- Asistencia periódica a la biblioteca.
- Demanda de información específica relacionada con su actividad docente, investigativa o asistencial.

El bibliotecario especializado en ciencias de la salud requiere de estar:

- Especializado en una temática específica.
- Con experiencia en fuentes documentales y electrónicas de salud.
- Con dominio de las TIC.

Y como resultado de esta interrelación:

- Se genera una nueva demanda de información que implica un nuevo modelo de servicio.
- Una atención personalizada al usuario.
- Una nueva organización del trabajo bibliotecario. (pp. 4-5)

De lo expuesto anteriormente, se observa que la frecuente interrelación entre el usuario, su búsqueda de información, y el bibliotecario, hacen que la biblioteca sea un puente entre el usuario, que desea satisfacer sus necesidades de información, y el bibliotecario que conoce el perfil del usuario, apoyado en sus colecciones, bases de datos, etc. cumple con la finalidad de satisfacer esas necesidades informativas.

1.8. Evaluación de servicios

En toda biblioteca o unidad de información la evaluación es fundamental, de ahí que es importante saber cómo se encuentran las colecciones, que tipos de servicios se están ofreciendo y si estos servicios satisfacen las necesidades de información de los usuarios, ya que con base en la evaluación y los resultados que éstos arrojen, se tomarán acciones para corregir todo aquello que no está funcionando bien, en la idea de ofrecer mejores servicios.

Goldhor en Lancaster (1983), define a la evaluación de la siguiente forma:

... es una de las etapas más importantes en el proceso administrativo. En suma, consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la organización, con el fin de determinar a) si ha habido algún cambio en la ejecución por un periodo de tiempo determinado, b) dado el caso, si el cambio ha sido en la

dirección deseada, y c) hasta qué punto. La teoría de la evaluación es muy simple; lo que necesita es tener objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar y a la vez adecuados al propósito. (p. xi)

Por su parte, Fuentes (1999) define a la evaluación como:

El proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple los fines y objetivos establecidos. (p. 31)

La evaluación es un recurso que nos sirve para tomar decisiones, y así encontrar la solución para que la biblioteca esté acorde a las necesidades de información de los usuarios.

Al respecto Gómez (2002) señala:

La evaluación es un procedimiento que permite a la biblioteca conocer la adecuación de sus servicios, su rendimiento, sus fallos, etcétera. La evaluación debe realizarse intuitiva o sistemáticamente, así como estar presente en todo proceso de gestión bibliotecaria, que se realimente con los resultados. (p. 69)

Como se aprecia, los autores le dan importancia a la evaluación de los servicios que proporciona la unidad de información, y con base en los resultados obtenidos se logre satisfacer esas necesidades de información de los usuarios, por eso, en las bibliotecas especializadas es importante conocer la opinión que los usuarios tienen de los servicios brindados, ya que con la evaluación es posible recabar

información objetiva acerca de las apreciaciones de los usuarios, para tomar decisiones e identificar los servicios que puedan mejorarse o modificarse.

1.8.1. Niveles de evaluación

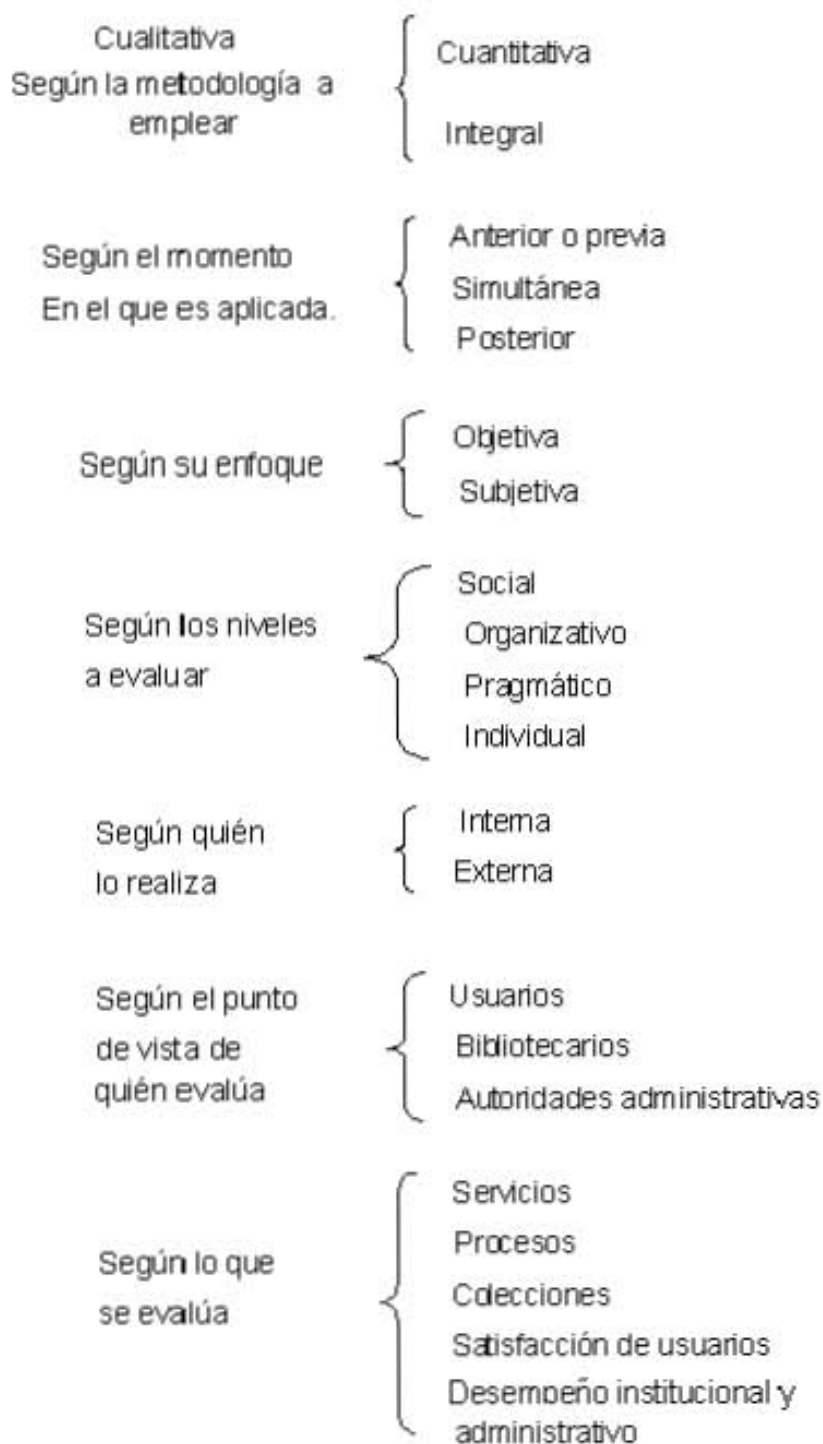
Para realizar una evaluación es importante definir los niveles que se utilizarán en la medición de los resultados.

Lancaster (1983) describe que es factible evaluar cualquier tipo de servicio en tres posibles niveles:

- La efectividad: debe medirse en términos de en qué medida un servicio satisface las demandas de sus usuarios. Una evaluación tal puede ser subjetiva (por ejemplo, obtenida mediante la compilación de opiniones por medio de cuestionarios o entrevistas), objetiva (por ejemplo, la dimensión del éxito en términos cuantitativos), o una combinación de ambas.
- La evaluación costo-efectividad de un sistema: está relacionada con la eficiencia de su funcionamiento interno. Un estudio tal mide la eficiencia (en términos de costo) con que el sistema cubre sus objetivos; o sea, la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.
- La evaluación costo-beneficio: es con frecuencia la más difícil de realizar. Está involucrada con la cuestión de saber si el valor o precio del servicio es mayor o menor que el costo de proporcionarlo. En otras palabras, un estudio de costo-beneficio intenta determinar si el gasto para proporcionar un servicio está justificado por los beneficios que se derivan de él.

En esta última evaluación el autor pregunta si vale la pena lo que se gasta en comparación con el beneficio que se recibe, y si está justificado. (p. 1)

Por otra parte, Mendoza (2007, pp. 35-37), presenta un esquema para realizar la evaluación



La evaluación se puede considerar como un instrumento que ayuda a un mejor funcionamiento de la biblioteca, ya que identifica fortalezas y debilidades que se deben tomar en cuenta para proponer soluciones en lo inmediato.

1.9. Necesidades de información

La biblioteca especializada da respuesta a las necesidades de información del usuario, y para ello se apoya en su acervo o fondo documental. Line (citado por Sanz, 1994) define como necesidad de información “aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.” (p. 24). De ahí se deduce que todos los individuos necesitan información para cualquiera de sus actividades, incluso recreativas. Lancaster, (1978) describe dos categorías respecto a la necesidad de información:

- La necesidad de localizar y obtener un documento en particular, y del cual se conoce el autor y el título.
- La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático),(Lancaster citado por Sanz, 1994, p. 24)

En estas dos categorías, por una parte se conoce el documento por su autor y título, y por otra parte solamente se conoce el tema en específico.

Hernández (1993) expresa que “las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado”. (p. 17). Dado que “el usuario es el personaje principal de la trama informática, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información”. (p. 16)

El Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (2004) define el término necesidades de información como: “carencia evidente de datos y /o información que puede tener un usuario, potencial o real, para poder llevar a cabo una acción”. (p. 234). En el mismo Diccionario se apunta que:

Las necesidades de información de un usuario no siempre están claras, ni siquiera para quién tiene la carencia evidente. Con frecuencia se da el caso de la falta de información, sobre las posibilidades de información, es decir, el usuario no sabe la información que existe, ni la que está disponible, con lo cual se plantea la necesidad de buscarla. (p. 234)

De igual forma describe que estas necesidades de información pueden englobarse en dos grandes categorías:

La necesidad de localizar y obtener un documento determinado y del que se conoce el autor o el título; y la necesidad de localizar los documentos relativos a un tema concreto. (p. 234)

Hernández (1993) comenta que: además de la estructura cognoscitiva del usuario, estas necesidades de información están influidas por otros factores como son:

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia
- Motivación
- Capacidad de análisis de la información

- Conciencia del universo de los recursos de información
- Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno
- Manejo del lenguaje (Rowley citado por Hernández 1993, p. 17)

Por otra parte, Calva (2004), menciona que hay dos factores que intervienen en las necesidades de información:

- Factores externos: El medio ambiente, todo lo que nos rodea, cultural, geográficamente, políticamente, socialmente, etc. Va a influir en las necesidades de información.
- Factores internos: Es decir la capacidad individual de cada persona, sus habilidades intelectuales. (p. 35)

Al unirse estos dos factores físicos y emocionales provocan el surgimiento de las necesidades de información en el individuo. Calva (2009), también menciona que:

El fenómeno de las necesidades de información en su fase de satisfacción consta, además de los elementos que se desarrollaran a continuación: El tiempo, la pertinencia, la relevancia, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información (p. 21)

Estos elementos son muy importantes para la satisfacción de los usuarios, ya que de ellos dependerá que las bibliotecas a la hora de evaluar obtengan resultados, y con base en ello ofrecer mejores servicios bibliotecarios.

1.10. Satisfacción de usuarios

La calidad de los servicios que proporcionan las bibliotecas especializadas, va enfocada a lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a este tipo de bibliotecas.

Eiglier y Langeard (1992) indican que:

Es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo. (Eiglier y Langeard citados por Rey, 2000, p. 140)

Otros autores, entre ellos Poll y Boekhorst (1996), definen la satisfacción del usuario de esta manera:

Como la medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. (Poll y Boekhorst citados por Rey, p. 140)

Di Doménico (1996), describe que en el contexto de los sistemas de información, se entiende por satisfacción de usuarios:

La medida en la que éstos [los usuarios] creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos. La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio. (Di Doménico citado por Rey, 2000, pp. 140-141)

También refiere que de acuerdo a las necesidades e intereses, el mismo usuario indica los niveles de satisfacción con el servicio y la atención del bibliotecario.

En relación a la satisfacción del usuario Rey (2000) expresa que:

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. (p. 139)

Sintetiza la satisfacción del usuario en la biblioteca, como:

La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio. (p. 142)

Hedcw y Deni refieren que en este concepto de la satisfacción del usuario con las unidades de información, un aspecto fundamental es el establecimiento de factores que posibilitan la medición de la satisfacción del usuario, tal como se presentan en *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries* (Hedcw y Deni, citados por Rey 2000, p. 144)

En relación a las bibliotecas académicas del Reino Unido, Rey (2000) refiere que los factores de medición de satisfacción del usuario, según UK academic libraries, son los siguientes:

- La multi-dimensión de los servicios bibliotecarios y su naturaleza.
- Las diversas necesidades de las diferentes materias y niveles de formación.
- Los diferentes puntos de vista de las necesidades de los usuarios potenciales, de los no usuarios, y de los usuarios remotos.
- El significativo esfuerzo institucional invertido en recoger datos de la satisfacción de los usuarios que sean fiables y representativas de amplios sectores.
- La posibilidad de ser un usuario cansado de cuestionarios (p. 144).

La determinación de estos factores ayudará a la posterior evaluación del servicio y a la medición de la satisfacción del usuario.

Por otra parte, Rey (2000) comenta que:

El método por medio del cual se mide la satisfacción del usuario suele ser el cuestionario. Para ello, se utilizan formularios específicos, diseñados con este objetivo y que pueden aplicarse en forma de cuestionarios autoadministrados, las encuestas o mediante entrevistas. Estos métodos implican la dificultad añadida de elaborar un cuestionario que sea fiable, debido a la propia subjetividad del concepto, y que sea capaz de transmitir esta fiabilidad de forma clara para motivar su respuesta. Esto crea una dificultad añadida, la de identificar los aspectos de los servicios y de los sistemas de información que pueden ser relevantes para el usuario, las denominadas dimensiones de la calidad (Parasuraman y Zeithaml, 1993) que determinarán su satisfacción o insatisfacción. Y con todos estos elementos estructurar cuestionarios válidos y

coherentes, cuya aplicación debe ser fácil, que permitan obtener resultados fiables, pues si los instrumentos de medida están mal diseñados y recogen de forma inadecuada. La opinión de los usuarios, las decisiones futuras que se tomen a través de estos, pueden ser incluso perjudiciales para la gestión del centro. (p. 145)

De lo descrito con anterioridad, se resume que el usuario es el beneficiario final de los servicios que recibe, de ahí que la información que se le proporcione con oportunidad, cantidad, calidad y calidez, serán el fundamento para expresar que el usuario está satisfecho con los servicios que la biblioteca le proporciona.

Referencias

Aponte Castro, R. y Chávez Sánchez, H. (2008). Proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú, *Biblios*, 31(2), pp. 1-14.

Calva González J. J. (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

----- (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación. (2004). López Yepes, J. ed. Madrid: Síntesis.

Fernández de Zamora, R. M. (1990) Los recursos bibliotecarios en América Latina: panorama general. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 6(21), 33-42.

Fernández Valdés, M. y Nuñez Paula, I. (2007) Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. *Acimed*, 15(4), pp. 1-7. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm

Fuentes Romero, J. J. (1999). *Evaluación de Bibliotecas y otros Centros de Documentación*. Asturias: Trea.

García Ayluardo, A. (1988). Bibliotecas especializadas: mesa redonda En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (17 : 1986 : Puebla). *Memorias*. pp. 423-424. México: SEP.

García Pérez, J. F. (1996) Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina. 62nd IFLA General Conference-conference *Proceedings-August*, México: UNAM, Instituto de Investigaciones Sociales. Recuperado de <http://www.ifla.org/iv/ifla62/62-garc.html>

Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información. (1988). Young, H. ed. Madrid: Díaz de Santos.

Gómez Hernández, J. J. (2002) *Gestión de bibliotecas: calidad y evaluación*. Murcia: DM. Recuperado de <http://bit.ly/29sRCpt>

Gutiérrez Meléndez, R. (1983) *Biblioteca y sociedad*. En *Encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México* (1 : México : 1982). México: UNAM.

Hernández Salazar, P. (1983). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 7(15), 16-22.

Lancaster, F.W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Manual de Biblioteconomía. (1996). Orera Orera, L. ed. Madrid: Síntesis

Millán Ráfales, M. C. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación. *Boletín de la Sociedad Andaluza de Bibliotecarios*, 18(73), 9-39.

Miranda Arguedas, A. (1983). Los centros de documentación en la Universidad Nacional. *Bibliotecas*, 4(1), 1-24.

Pérez Mónica, B. (2010) Sobre las bibliotecas y los bibliotecarios especializados en ciencia y tecnología. *Química Viva*, 9(3), 156-166.

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción de usuarios: un concepto al alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153.

Sanz Casado, E. (1994) *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Special Library Association. (1996). *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. Recuperado de <http://bit.ly/29N6YD2>

Capítulo 2. El Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza” del Instituto Mexicano del Seguro Social.

2.1. Antecedentes del IMSS

Lo que hoy se conoce como Instituto Mexicano del Seguro Social, tuvo sus inicios empezando la década de los 40.

Así el 19 de enero de 1943 se creó el Instituto Mexicano del Seguro Social, integrado por trabajadores, patrones y Gobierno Federal. Y el 6 de abril de 1943 se constituye el Sindicato del IMSS, conocido como SNTSS.

En sus inicios el Seguro Social solo protegía al trabajador, y a partir de 1949, se apoyó también a los familiares.

El Seguro Social empezó a crecer y en 1950, inauguró su edificio central en la avenida Reforma, y en 1952 se acordó que su sede estuviera en la Ciudad de México.

En los años setenta, se crearon nuevos centros médicos, en diferentes regiones del país.

Y con la ley de 1973, el IMSS crea guarderías para hijos de aseguradas.

En 1979, se creó el programa IMSS-Coplamar, para apoyar a la clase más desprotegida, la cual hoy opera en 17 estados del país, después se llamó IMSS-Solidaridad, y a partir de 2002, se denominó IMSS-Oportunidades.

Este Programa IMSS-Oportunidades atiende a casi once millones de personas en pobreza extrema y marginación en zonas rurales.

1995 surge la nueva Ley del Seguro Social, y con esto se crean la Afores, que son cuentas individuales para el retiro de los trabajadores.

También se crea el Seguro de Salud para la Familia, que permite a los trabajadores no asalariados, que laboran por su cuenta, disfrutar junto con su familia, de la atención médica integral del IMSS.

El Instituto creó en 1995, las Direcciones Regionales y con esto desconcentró los servicios y les dio autonomía, gestión y dirección a a las propias Direcciones.

El 18 de septiembre del 2006, se reformó el Reglamento de organización interna del Instituto.

En abril del 2007 se incorpora la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAÉ's) Hospital de traumatología y Ortopedia en Villa Coapa, Distrito Federal, el cual en el año 2008 se convirtió en Hospital General Regional.

Con esta modificación, quedaron 25 Unidades Médicas de Alta Especialidad en el Instituto Mexicano del Seguro Social. (Antecedentes IMSS, 2010)

2.1.1. Misión, visión y objetivos

Como toda institución, el Instituto Mexicano del Seguro Social, describe cuál es su Misión, visión y objetivos.

Misión:

La misión del IMSS es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2010, p. 66)

En el Diario Oficial de la Federación, dependiente de la Secretaría de Gobernación, con fecha martes 21 de diciembre del 2010, se describe la visión y objetivos del Instituto.

Visión:

La visión del Instituto es cambiar para ser un IMSS más seguro y más social. Un IMSS que sea reflejo de la aspiración colectiva de una nación que desea vivir mejor. (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2010, p. 66)

Objetivos:

Los objetivos que persigue el Instituto Mexicano del Seguro Social son los siguientes.

- Mejorar la capacidad de gestión y operación del Instituto Mexicano del Seguro Social para obtener mejores resultados en salud y atención al derechohabiente.
- Preparar al Instituto en el Sistema Integrado de Salud, con el propósito de asimilar la transición hacia un esquema unificado de prestación de servicios de salud.
- Fortalecer la viabilidad financiera del IMSS, con la finalidad de preservar el patrimonio institucional a mediano y largo plazos, a través de un gasto eficiente, transparente y el incremento de los ingresos institucionales.

Otorgar a los trabajadores mexicanos y a sus familias la protección ante contingencias, tales como enfermedad, invalidez, vejez o la muerte; así como también proporcionar un conjunto de servicios sociales de beneficio colectivo que complementen las prestaciones fundamentales, a fin de mejorar los niveles de bienestar, cultivar aficiones artísticas y culturales y contribuir en la redistribución de la riqueza y justicia social en el país. (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2010, p. 66)

2.1.2. Estructura Orgánica del IMSS

El IMSS se estructura de la siguiente forma.

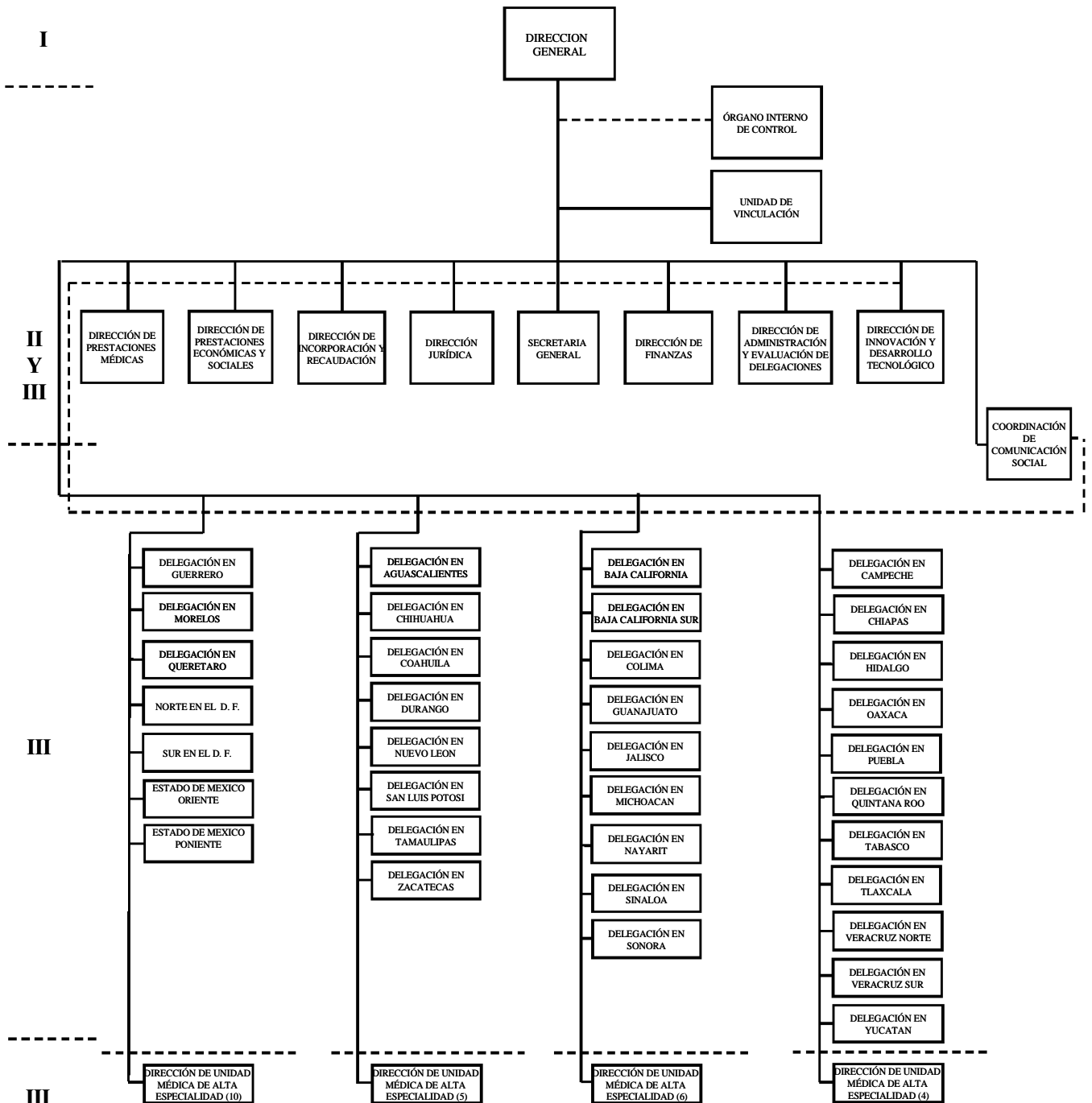


Figura 1. Estructura orgánica del IMSS
(Fuente: Instituto Mexicano del Seguro Social, 2010, p. 75)

Como se puede apreciar en el organigrama, desde la Dirección de Prestaciones Médicas, que es el órgano rector, se desprende la Coordinación de Investigación en Salud, y de ésta se deriva la Coordinación de Educación e Investigación en Salud, con sede en todas las clínicas con salas de lectura, y Centros de Documentación en hospitales de segundo y tercer nivel.

2.2. El Hospital de Infectología

Las instalaciones del hospital se encuentran en la parte inferior izquierda, colindando con el banco de sangre, y a la derecha con el Hospital General (ver figura 2).

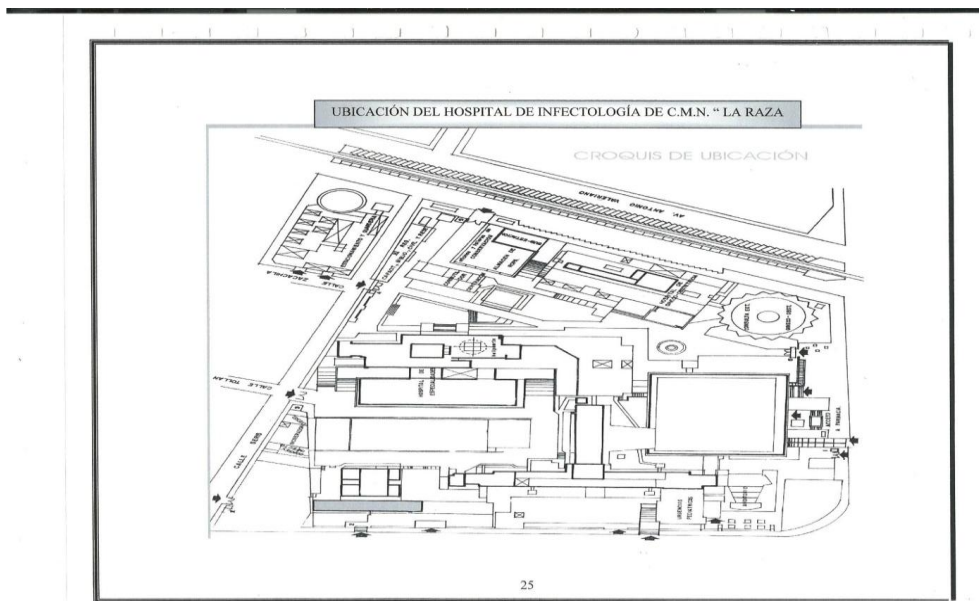


Figura 2. El Hospital de Infectología
(Fuente: Ávila Ramírez, 2007, p. 25)

El Hospital de Infectología pertenece al conjunto del Centro Médico Nacional "La Raza", en donde se encuentran inmersos los hospitales de Especialidades,

General, Ginecología, y Banco de Sangre. En la *Memoria histórica IMSS 35 años* (1989), se describe la ubicación del hospital.

Es una unidad médica asistencial para la atención de la población derechohabiente; proporciona atención médica de tercer nivel, a pacientes con enfermedades infectocontagiosas. Se localiza al norte del Distrito Federal, pertenece a la delegación política de Azcapotzalco, ubicado en la Avenida Jacarandas s/n, (lo que hoy es el Circuito Interior Bicentenario), colinda al norte con la Avenida Ferrocarril Industrial; al sur con la Avenida Insurgentes Norte, al oriente con la calzada Vallejo y al poniente con la calle de Seris. (p. 33)

En esta misma fuente se menciona que es un hospital que además atiende a pacientes de hospitales de otros estados.

2.2.1. Antecedentes del Hospital de Infectología

El Hospital de Infectología tiene su origen en la necesidad de contar con un espacio en el que se trataran las enfermedades contagiosas en un lugar adecuado, aislando a los pacientes de sus familiares. Con lo anterior se dio pauta a “la creación primero de un sanatorio designado con el número 3, luego la construcción de un servicio hospitalario, especializado y con mayor capacidad para proporcionar atención médica, impartir docencia y efectuar investigaciones y por último, la transformación del servicio en Hospital de Infectología”. (p. 14)

En la semblanza histórica del Hospital de Infectología (1990) el Dr. Méndez Hernández relata los inicios de lo que ahora es el hospital:

No era conveniente ni aconsejable, continuar atendiendo enfermos contagiosos en sus propios domicilios o en el Pabellón 28 del Hospital General.

En tanto se convocaba a concursos para proyectos de hospitales para el IMSS y se decidía el porvenir de la Infectología en el Seguro Social, era inaplazable la necesidad de adaptar algunos de los Sanatorios particulares que se ofrecían en renta al Instituto para dar atención adecuada a esos enfermos.

Gracias al apoyo decidido del Dr. Gaudencio González Garza, entonces Subdirector General Médico del IMSS, fue posible hacer adaptación de un Sanatorio.

Después de visitar varios, ubicados en el Distrito Federal, se acordó rentar uno situado en la calle de Inglaterra número 129, en Coyoacán, donde se atendían enfermos de tuberculosis pulmonar, la mayoría trabajadores de la Secretaría de Recursos Hidráulicos.

Fue necesario hacerle reformas y adaptaciones indispensables para dar atención a enfermos contagiosos no tuberculosos, ni leprosos para los primeros existía el Servicio de Neumología, y en tanto que para los segundos, según convenio con la SSA, esta se encargaba de atenderlos en forma coordinada con el IMSS.

Era el edificio, una casa de campo, circundada por una alambrada y una valla de pinos altos. Además, tenía amplios espacios libres, jardín, huerta de árboles frutales y estaba en una zona casi despoblada.

Se seleccionó dicha construcción por reunir algunas condiciones ambientales y así evitar críticas y quejas de los vecinos, ya que en ese tiempo, el Seguro Social era blanco de ataques, por cualquier pretexto y sin él.

Fue necesario hacer una reforma casi total de ese edificio; las instalaciones eran inadecuadas, o estaban en pésimas condiciones; los muros de varias salas tenían papel tapiz de color ocre, en gran parte desprendido. No había laboratorio, existía un aparato de rayos X rudimentario y en malas condiciones de funcionamiento.

Cuando se presentó el proyecto de adaptación, el Lic. Ignacio García Téllez, entonces Director General del IMSS, opinó que se hicieran las reformas y adaptaciones necesarias para trabajar durante tres a cinco años, cuando mucho, ya que en ese lapso el Seguro Social contaría con hospitales propios. (Se comentó que proyectar, construir, equipar, organizar y poner en servicio un hospital requería de más tiempo, sobre todo en esa época, en la que no se tenía la experiencia suficiente para construir y organizar hospitales. Además, que antes de 10 años era difícil contar con los hospitales necesarios construidos por el Seguro Social). (pp. 12-13)

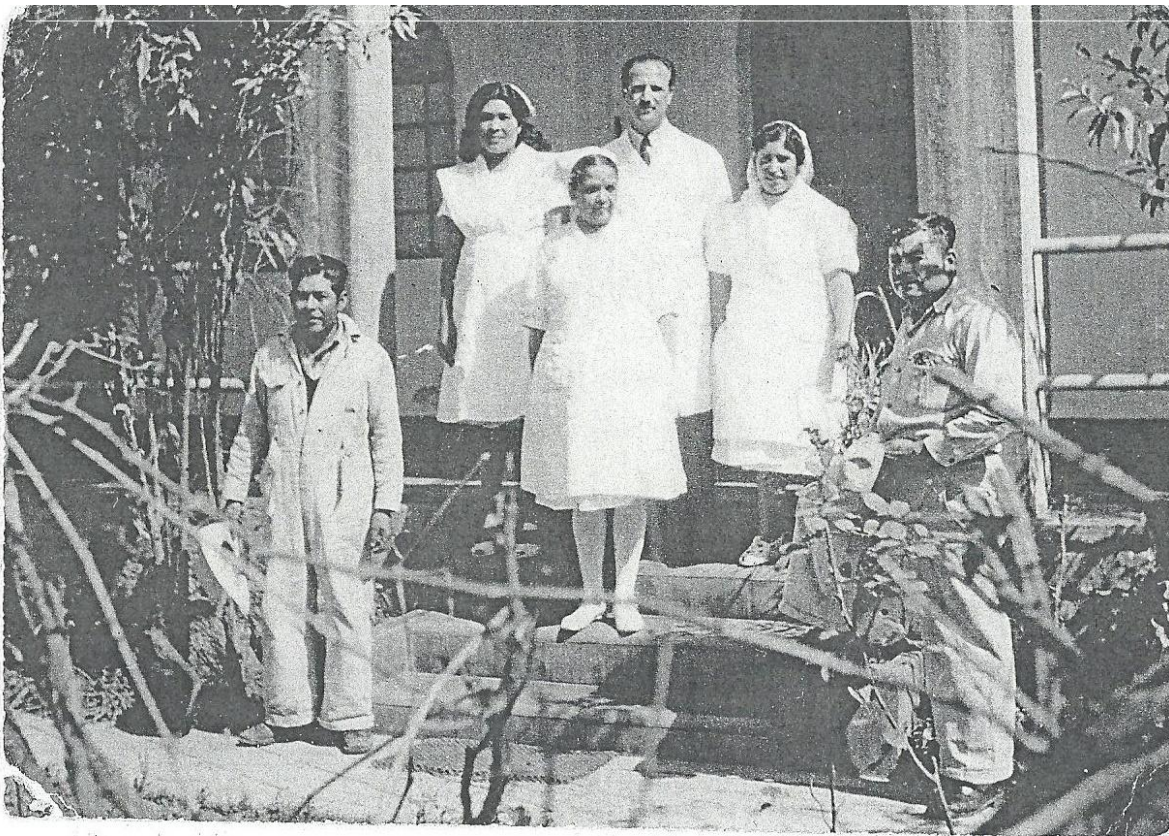


Figura 3. Personal del Sanatorio 3 en sus inicios (1943-1954)
(Fuente: Coordinación de Educación e Investigación en Salud, 2015)

Después del año 1985 las instalaciones del viejo edificio del sanatorio 3, fueron demolidas para construir en ese lugar una unidad habitacional residencial con 18 departamentos.

Peredo (1989) respecto a los inicios del hospital también comenta:

En la historia del viejo hospital de “La Raza”, convertido después en Centro Médico, el primer servicio hospitalario que inició funciones fue el servicio de infecciosos. A partir del 4 de marzo de 1954 la infectología contaba ya con un albergue dentro del ámbito médico del Instituto Mexicano del Seguro Social. (p. 7)

En el libro *50 Aniversario Hospital de Infectología*, Muñoz (2006) comenta:

En 1971 ocurrió uno de los más importantes cambios organizacionales en lo que hasta esos momentos se había manejado como el Servicio de Infectología, que pasó a constituir un nuevo hospital completamente independiente y autónomo, mismo que comenzó a funcionar como tal a partir de ese año y al cual se le dio el nombre de su primer director: Hospital de Infectología “Dr. Daniel Méndez Hernández”. (p. 9)

Para empezar a ofrecer servicios médicos el IMSS desde 1943 inició con 5 sanatorios, tal como se describe en la *Revista Cenca Cualli* (2006):

El IMSS contaba con 207 empleados, y su primer centro de operaciones fue en la calle 16 de septiembre, después a Rosales no. 11, instalando consultorios y una farmacia en la calle de Ignacio Mariscal no.7, el sanatorio 1. Situado en el local que ocupara el Hotel Ambassadeur, posteriormente Clínica Lincoln, en la esquina de las avenidas México y Michoacán. El Sanatorio 2. En la calle de Niños Héroes, ahí se atendía pacientes oncológicos, el Sanatorio 3. Atendía enfermedades infecto-contagiosas, el Sanatorio 4. Localizado en el antiguo hospital italiano, en San Antonio Abad, hoy calzada de Tlalpan, actualmente es la Clínica 10 del IMSS, ahí se proporcionaba atención traumatológica, por último el Sanatorio 5. Ubicado

en la calle de Colima y que finalmente se añadió el Sanatorio Neuropsiquiátrico, en las calles de Naranja, brindando atención urológica.

El primer director del Hospital de Infectología fue el Dr. Daniel Méndez Hernández. (1954-1972), posteriormente siguieron y en orden cronológico se encuentran los siguientes:

Hospital de Infectología	
Dr. Pablo Mendoza	1973-1976
Dr. Raúl Nava Fuentes	1976-1977
Dr. Miguel Ángel Peredo López Velarde	1977-1990
Dr. Raúl Enrique Castrejón Salgado	1990-1991
Dr. Sergio M. González Sánchez	1991-1995
Dr. Carlos Lavallo Montalvo	1996-2000
Dr. Ernesto J. Casillas Cancino	2000-2001
Dr. Manuel Pacheco Ruelas	2001-2012

Tabla 1. Directores del Hospital de Infectología
(Fuente: IMSS, 50 aniversario 2006, p. 17)

A partir de ese año, llegó el Dr. Luis Carlos Bonilla Rivera, quien fungió en el cargo hasta 2015, y de esa fecha en adelante se encuentra el Dr. Gustavo Sánchez Huerta.

Dentro del organigrama del Hospital de Infectología se encuentra la Coordinación de Educación e investigación en Salud, del cual depende directamente el Centro de Documentación.

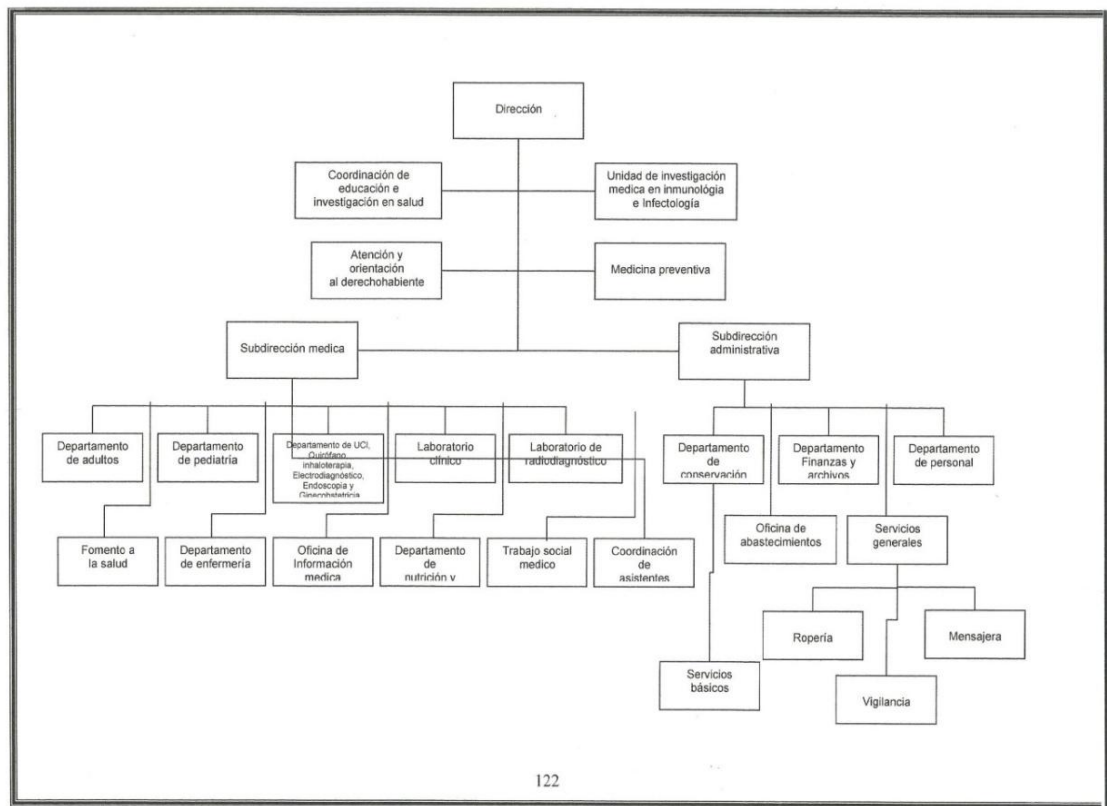


Figura 4. Estructura Orgánica del Hospital de Infectología
(Fuente: Ávila Ramírez, 2007, p. 122)

Como se puede apreciar la Coordinación de Educación, de la cual depende el Centro de Documentación en Salud, está subordinado directamente de la dirección del Hospital.

2.2.2. La Misión, visión, políticas, y valores del Hospital de Infectología.

De acuerdo al *Diagnóstico situacional del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional "La Raza" Dr. Daniel Méndez Hernández (2007)*, que coordinó la profesora Irma Vidala Ávila Ramírez, con el tema: gestión y administración de servicios de enfermería, el Hospital tiene como misión y visión las siguientes:

Misión:

Otorgar atención médica de calidad a los usuarios con enfermedades infecciosas, formar personal capacitado a investigar en el área de infectología con énfasis en las enfermedades prevalentes en México.

Visión:

Ser el centro de referencia nacional para la atención e investigación de las enfermedades infecciosas.

2.3. La Coordinación de Educación en Salud

El Centro de Documentación depende de la Coordinación de Educación en Salud.

Dicha Coordinación tiene su misión, visión y líneas estratégicas.

Tiene como Misión:

Planear, ejecutar y evaluar las acciones educativas en salud que se desarrollan en el Instituto Mexicano del Seguro Social mediante la formación, educación continua y capacitación del personal que atiende los procesos de salud, enfermedad y rehabilitación de los derechohabientes y sus familias, con calidad y calidez.

Como Visión:

Que el Instituto Mexicano del Seguro Social a través de la Dirección de Prestaciones Médicas y la Coordinación de Educación en Salud, forme y disponga de los servicios de atención médica de los mejores profesionales de la salud en el País y en América Latina para bien de la sociedad mexicana y particularmente de los derechohabientes.

Y sus Líneas Estratégicas son:

El Instituto Mexicano del Seguro Social, reconocido nacional e internacionalmente como una institución líder en el ámbito de la Seguridad Social, se constituye también como un referente obligado en el proceso de la formación, educación continua y actualización del personal para la atención de la salud, en la capacitación de alto nivel de sus directivos del área médica, en la generación, difusión y uso del conocimiento científico, en la formación de personal docente en el área de la salud, y recientemente en la innovación de los procesos del quehacer educativo institucional a través del uso y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a través de la Educación a Distancia. A fin de fortalecer y refinar el quehacer educativo institucional, se ha desarrollado un nuevo modelo de educación en salud 2008-2012 basado en competencias profesionales y cuyo propósito central es el propiciar que los profesionales de este campo, además de aprender determinados contenidos curriculares, desarrollen habilidades y actitudes favorables hacia su formación continua y el trabajo institucional, cuyo impacto se vea reflejado en la calidad y sentido humano de los servicios de atención a la salud de los derechohabientes.[] (Misión, 2010)

De la Coordinación de Educación en Salud dependen las Coordinaciones de Educación e Investigación en Salud, que se encuentran en las Unidades de medicina familiar y hospitales de segundo y tercer nivel en el IMSS.

A continuación se da una reseña de la Coordinación de Educación e Investigación en Salud del Hospital de infectología.

2.3.1. El Centro de Documentación en Salud

La biblioteca del Hospital de Infectología lleva 42 años proporcionando servicio a los usuarios.

En la *Revista Cenca Cualli* (2009), se describe algunos antecedentes del Centro de Documentación.

La biblioteca del Hospital de Infectología tuvo su origen en el Hospital General del Centro Médico “La Raza” en el pabellón de infectología, donde se contaba con algunos libros.

En 1972 el pabellón dejó de ser parte del Hospital general y se convirtió en el Hospital de Infectología, ese mismo año se destinó un espacio en el cuarto piso que a la fecha ocupa y desde entonces y hasta el día hoy, ha dado servicio ininterrumpido ahí todas las generaciones de médicos residentes de este hospital.

La primera computadora que se tuvo en la biblioteca fue donada por la Asociación de Médicos de infectología en 1992 y con ella se pudo comenzar a utilizar discos compactos de medicina como el MEDLINE.

En 1995 fue la primera biblioteca del Centro Médico Nacional “La Raza” en tener acceso a internet gracias a que un grupo de médicos y personal de la biblioteca pagaron una renta mensual para tener conexión vía telefónica a

este recurso. Además es la única en el Instituto que desde hace 15 años, da servicio nocturno los domingos. (pp. 14-15)

Aparte de internet se siguieron utilizando en la biblioteca bases de datos e información en discos compactos, como Silver Plater y Artemisa.

El Centro de Documentación del Hospital de Infectología “Dr. Daniel Méndez Hernández” del Centro Médico Nacional “La Raza” es una biblioteca especializada en infectología, lo que la hace única en el país, donde se planifica, dirige, norma, coordina, ejecuta y controla todas las actividades biblio-hemerográficas del hospital, al mismo tiempo que sirve de apoyo a los programas docentes y facilita información de soporte a la investigación que se desarrolla en el hospital.

De esa forma se ofrece a los médicos, residentes, enfermeras, pacientes y demás interesados todos los materiales básicos necesarios, como libros, revistas, manuales, guías; además del acceso a múltiples recursos electrónicos como revistas especializadas, bases de datos y ordenadores con acceso a internet. (pp. 14-15)

Dentro de los antecedentes de todo el conjunto de bibliotecas que pertenecen al Centro Médico Nacional “la Raza”, Zavala (1994) describe:

El 14 de febrero de 1969, fue inaugurada la biblioteca del Hospital General.

En 1897, con la creación de las diferentes bibliotecas del Centro Médico Nacional “La Raza”, Gineco-obstetricia no. 3, en 1967; la del Hospital de Infectología, en 1974; del Hospital de Especialidades, en 1979, [La biblioteca del Hospital General] pasó a ser la Biblioteca Central del CMR el 29 de enero de 1982. Se publicó en el Manual de Organización de las Bibliotecas del

Instituto Mexicano del Seguro Social su cambio a la denominación Centro Regional de Información Región Norte del Valle de México (CRIB), localizada en el Hospital general Centro Médico La Raza. El 2 de febrero de 1993, de acuerdo con el Manual de Organización de los Servicios de Documentación en Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, se cambia la denominación de CRIB, BIME, BIMEZ, a (lo que hoy son) los Centros de Documentación en Salud. (p. 140)

Aquí se apunta el año 1974 como inicio de la biblioteca de infectología, y desde 1993 se denomina Centro de Documentación en Salud, en lugar de biblioteca médica (BIME).

Comúnmente se habla de biblioteca médica, biblioteca en salud, centro de documentación, de información; aunque su nombre correcto es Centro de Documentación en Salud (CDS), la mayoría de las veces los usuarios la nombran como biblioteca, de ahí que constantemente se estén utilizando estos términos.

2.3.2. Misión, visión y objetivos del Centro de Documentación

De acuerdo a información tomada del Centro de Documentación en Salud, se ha establecido una misión y una visión a cumplir.

Misión:

Satisfacer las necesidades de información bibliohemerográficas del personal médico y paramédico del hospital, así como colaborar en la formación, capacitación y actualización del personal en el área de infectología.

Visión:

Ser el mejor centro de información y documentación especializado dentro del sistema bibliotecario IMSS.

Con lo expuesto anteriormente, el centro de documentación se propone ofrecer un mejor servicio a sus usuarios.

Los centros de documentación en salud del IMSS, se rigen por "*El manual de procedimientos para la operación de los centros de documentación en salas de lectura del Instituto Mexicano del Seguro Social*". (2002)

Este manual describe los objetivos, metas y políticas de los centros de documentación en salud.

Documentación e información en salud es la gestión que el Instituto Mexicano de Seguro Social realiza para proporcionar y difundir información científica actualizada en apoyo a la educación, investigación y toma de decisiones médicas en la atención de la salud del derechohabiente.

El acceso a esta información se materializa en el sistema conformado por 1 centro Nacional de Investigación Documental en Salud, 221 Centros de Documentación en Salud y 148 salas de lectura, ubicados en Centros Médicos, Hospitales Generales de Zona y Unidades de Medicina familiar en todo el país. (p. 3)

Dentro de sus objetivos se encuentran:

- Propiciar la existencia y accesibilidad de información científica válida y confiable en los Centros de Documentación en Salud y salas de lectura.
- Apoyar las necesidades de información científica de la institución y del personal para la atención de la salud.
- Proporcionar al personal para la atención de la salud métodos y técnicas para la selección, análisis, evaluación crítica y aplicación de información científica útil en la toma de decisiones durante la práctica clínica.
- Propiciar que los Centros de Documentación en Salud y salas de lectura otorguen servicios con oportunidad y calidad. (p. 5)

Y sus políticas definen que:

- Se considerará al usuario de los Centros de Documentación en Salud y salas de lectura como sujeto primordial de la acción coordinada del personal bibliotecario.
- Se procurará la plena satisfacción de las necesidades de información científica en el área de la salud, de los usuarios de los Centros de documentación en Salud y Salas de Lectura.
- Se proporcionarán los servicios de manera eficiente, efectiva, oportuna y con calidez, a todo el personal del Instituto Mexicano del Seguro Social y usuarios de instituciones afines.
- Se propiciará que los Centros de Documentación en Salud integren las tendencias educativas a sus procesos apoyando la generación y aplicación de nuevo conocimiento a través de la reflexión crítica de la literatura biomédica.
- Se propiciará que los recursos y personal existentes en los Centros de Documentación en Salud, sean acordes con las necesidades de atención de los usuarios.
- Se impulsará la equidad de recursos en los Centros de Documentación en Salud y Salas de Lectura.

- Se propiciará la automatización de los procesos y servicios en los Centros de Documentación en Salud y Salas de Lectura. (p. 6)

2.3.3. El Centro de Documentación en Salud en el organigrama estructural.

Al interior del Centro de Documentación, se organiza de la siguiente forma.



Figura 5. Organigrama estructural de la Coordinación de Educación en Salud
(Fuente: Ávila Ramírez, 2007, p. 312)

Las áreas que conforman la Coordinación de Educación, son: Subjefatura de enseñanza e investigación en enfermería, fotografía, diseño gráfico, mensajería, y el propio centro de documentación (biblioteca).

El centro de documentación es administrado por el jefe inmediato que es el responsable de la biblioteca, en este caso el bibliotecario, y supervisado por el Coordinador clínico de educación e investigación en salud, del propio hospital.

A continuación se presenta un plano del hospital en el cuarto piso, donde se encuentra el Centro de Documentación en Salud, a su izquierda (7) la residencia médica, y al fondo (5) la Coordinación de Educación en Salud.

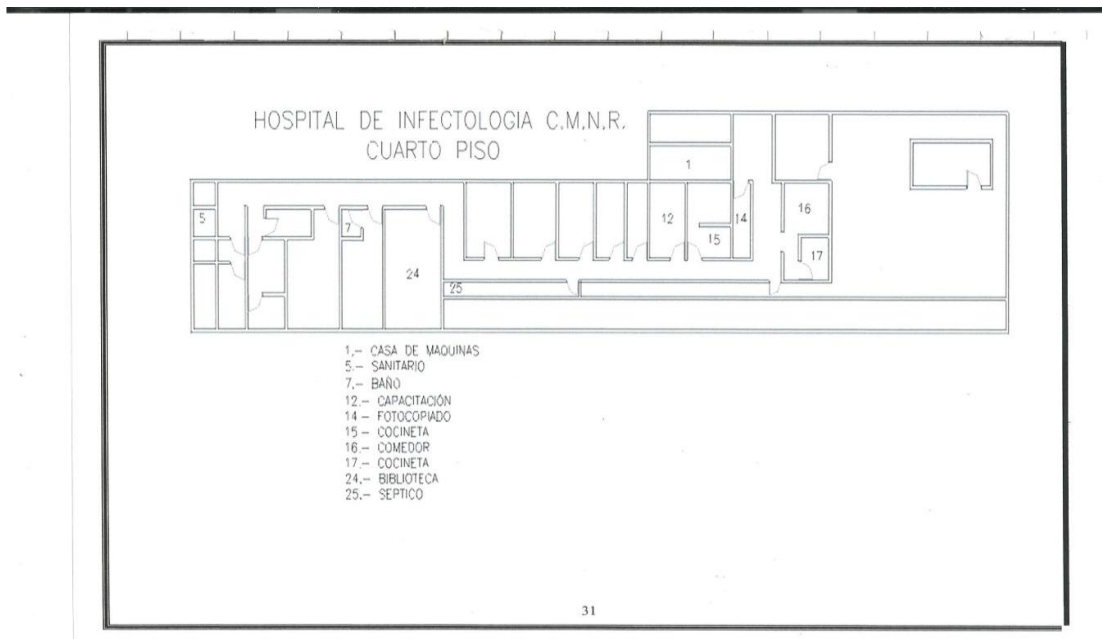


Figura 6. Cuarto piso del Hospital de Infectología.
(Fuente: Ávila Ramírez, 2007, p. 31)

El centro de documentación se encuentra en el cuarto piso ala poniente, se puede llegar por elevador hasta el tercer piso y de ahí por las escaleras, o desde abajo por las escaleras, también se hace mención que hay otras escaleras más amplias (lado izquierdo) que llegan solamente hasta el tercer piso.

2.3.4. Características del Centro de Documentación en Salud (CDS)

Con base a información que se conserva en los archivos del propio Centro de Documentación, se describe las siguientes características generales.

Tipo de Biblioteca: Especializada

Denominación: Centro de Documentación en Salud, anteriormente Centro Especializado de Documentación en Salud.

Clave: 2df-001F

Delegación IMSS: 2 noreste

Nivel de Atención Médica: 3er. Nivel

Ubicación: 4º. Piso ala poniente del Hospital de Infectología del Centro Médico “La Raza”

Buena iluminación y amplios ventanales, con vista a avenida Jacarandas, hoy Circuito Interior Bicentenario.

Estantería: cerrada

Sistema de clasificación: National Library Medicine(NLM)

Superficie: 54 mts.

Dirección: Jacarandas y Seris s/n Col. La Raza

Delegación: Atzacapotzalco

C.P. 02990



Figura 7. Vista externa del Centro de Documentación en Salud

(Fuente: el autor, 2014)

2.3.5. Recursos Humanos

El Centro de Documentación en Salud del Hospital de Infectología, cuenta con la siguiente distribución de su personal:

Categoría -Jornada –Turno

- Bibliotecario 8.0 hrs. Matutino, quién es el responsable del centro de documentación.
- 1 Bibliotecario 8.0 hrs. jornada acumulada
- 1 Asistente de Bibliotecario 8.0 hrs. matutino

- 1 Asistente de Bibliotecario 8.0 hrs. vespertino
- 1 Técnico de Bibliotecas 6.5 hrs. matutino
- 1 Técnico de Bibliotecas 6.5 hrs. vespertino

Aunque el Contrato Colectivo del IMSS establece diferentes actividades para las diversas categorías y niveles, en la práctica, las actividades de cada categoría no se llevan a cabo en sentido estricto, dado que es un trabajo en equipo, las actividades se dividen y se intercambian.



Figura 8. Personal bibliotecario del Centro de Documentación en Salud
(Fuente: El autor, 2015)

Se hace mención que dentro del personal de la Coordinación de Educación e Investigación en Salud, hay bibliotecarios titulados, tanto de la UNAM, como de la ENBA.

Antecedentes del personal bibliotecario

En entrevista con Rafael Pérez Lara, bibliotecario de jornada acumulada con 20 años de antigüedad en el puesto, refiere que estando como coordinador clínico el Dr. Jorge Díaz Saldaña en 1980, la primera persona con estudios de bibliotecología que llegó al Centro de Documentación fue José Luis Azcárraga Rosette, y para ese entonces, la atención a usuarios, solo era por las mañanas con servicio de estantería abierta.

Después llegaron a la unidad, Raymundo Escorcía Arenas, Ricardo Mangas Magaña, Gerardo Álvarez Anaya, Francisco Ruiz Durán, Donaji Pérez Pérez, Rafael Pérez Lara, Elba González Huerta, Martha Palomares Guzmán, Juan José Hipólito Aragón, Víctor Chávez Ramírez, Olga Margarita García Luna, Adriana Isabel Barrón, y a partir del año 2011, llegó Rafael Caralampio Arguello Meza, (el autor) y los demás compañeros que hoy en la actualidad, forman la plantilla laboral. (Memoria histórica 35 años..., p. 51)

Para ese entonces ya estaba como coordinador clínico el Dr. Carlos E. Hermida Escobedo (1995); Posteriormente, en 2002 llegó la Dra. Verónica Alejandra Gaona Flores.

Hoy día el Centro de Documentación tiene todo su personal completo dando servicio mañanas, tardes y fines de semana. Es el único Centro en la zona norte que ofrece servicios bibliotecarios en jornada acumulada, que son los sábados y domingos.

2.3.6. Mobiliario y equipo

El Centro de Documentación proporciona servicios a los usuarios, para este fin cuenta con:

Sala de lectura

Se cuenta con una mesa y 15 sillas, 9 computadoras para los usuarios, y para el personal 2 equipos de cómputo, 2 escritorios y 6 sillas.



Figura 9. Sala de lectura del Centro de Documentación en Salud
(Fuente: Cenca Cualli, 2006, p. 15)

Catálogos

Las fichas catalográficas se encuentran con un segundo nivel de catalogación, y se localizan en los catálogos de:

- Autor
- Título
- Tema o Materia
- Topográfico
- Catálogo de Tesis
- Kárdex de publicaciones periódicas

Los títulos de las publicaciones periódicas con que cuenta el Centro de Documentación en Salud se encuentran en orden alfabético, y los números de lo más actual a lo más antiguo.

Área de cómputo

9 computadoras

Base de datos de Ebsco Host

En ésta base se encuentran los siguientes buscadores:

Medic Latina

De este buscador dependen tres más, y son:

- Enfermera al día
- DynaMed
- Consumer Health Information- Spanish

Ovid

Sciencedirect

SpringerLink

Para acceder a las bases de datos institucional del IMSS, es necesario identificarse con matrícula y primer apellido paterno. Todas estas búsquedas se

hacen desde la página del Instituto, ya sea dentro del mismo Centro de Documentación o fuera del Hospital de Infectología. La página de acceso es: http://edumed.imss.gob.mx:8080/scb_pup_per_linb/ . Por último se cuenta con una fotocopidora marca RICOH.

2.3.7. Colecciones

Con base al último inventario (2015), el Centro cuenta con 860 libros en su mayoría relacionados a enfermedades infectocontagiosas, con temas referentes a Influenza, virus del papiloma humano, sida, enfermedades nosocomiales.etc.

Publicaciones Periódicas

Hay en existencia 36 títulos de publicaciones periódicas, las cuales son colecciones antiguas, aproximadamente desde los años 80 con un total de 6000 ejemplares, la mayoría en idioma inglés; algunos títulos se actualizan y se complementan con las bases de datos.

Tesis

126 tesis en soporte físico con especialidad en infectología, elaboradas por los mismos residentes del hospital, aparte se encuentra el catálogo en Excel, en las computadoras del centro.

CDs y Diapositivas

Con temas referentes a la especialidad en infectología, aunque en la actualidad ya son menos consultadas se tienen:

58 CDs., 2033 diapositivas y 11 películas VHS concernientes al 40 aniversario del Hospital de Infectología.

2.3.8. Servicios

Para el buen funcionamiento de toda unidad de información, los servicios son lo más importante, sin olvidar que las otras funciones lo son también y que complementan todas las actividades que se llevan a cabo.

El horario del Centro de Documentación es:

De lunes a viernes de 7:00 a 22:00 hrs.

Y respecto a la jornada acumulada: son los

Sábados de 7:30 a 22:00 hrs. y domingos de 8:00 de la mañana, hasta las 8 de la mañana del lunes.

El centro cuenta con los servicios de:

- Consulta
- Préstamo en sala
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Búsquedas bibliográficas manuales
- Búsquedas bibliográficas automatizadas
- Diseminación selectiva de información
- Alerta bibliográfica
- Fotocopiado
- Asesoría-educación al usuario

A continuación se describen las actividades del Centro de Documentación

Consulta

En esta sección el bibliotecario orienta al usuario, dándole respuesta específica a sus necesidades de información utilizando diversas fuentes ya sean manuales o automatizadas. Este servicio se brinda en forma directa y vía telefónica. 57-82-10-88 ext. 23966, o a través del correo electrónico del personal bibliotecario.

Préstamo en sala

Este servicio se proporciona a los usuarios que lo soliciten y como requisito es llenar la papeleta y presentar una credencial como identificación, y anotarse en la libreta de registro diario, este servicio implica revisar material por parte de los usuarios, ya sean libros, publicaciones periódicas, tesis, procesos enfermeros, CDs, y diapositivas.

Préstamo a domicilio

Se proporciona al personal de base o de confianza del hospital y a los médicos residentes exclusivamente, es requisito el llenado de una papeleta de préstamo. Dentro de las políticas del centro, no se prestan los libros que consten de más de un volumen, así como los de consulta, entre ellos diccionarios, atlas, publicaciones periódicas y tesis. El lector se compromete a devolver el material a los tres días, y posteriormente podrá renovarlo en el caso de que otro lector no lo haya solicitado.

Préstamo interbibliotecario

El material bibliohemerográfico que no tenga el Centro de Documentación y quiera ser consultado por nuestros usuarios y lo tenga otra biblioteca del IMSS, se solicita

en calidad de préstamo. Y se proporciona únicamente al personal adscrito del Hospital.

Búsquedas bibliográficas manuales

Son investigaciones bibliográficas sobre temas que algún usuario adscrito a la unidad solicite y también a personal externo. Dichas búsquedas están basadas únicamente en las publicaciones periódicas que el centro posee. Y lo realiza el personal de la biblioteca en los tres turnos.

Búsquedas bibliográficas automatizadas

En este Centro de Documentación se realizan las consultas, en la base de datos del Instituto, y es el personal bibliotecario quién se encarga de efectuarlas, en ocasiones con la presencia del usuario. Antes de iniciar la investigación, el usuario llena una solicitud especificando el tema de interés, que por lo general es personal adscrito a la unidad, en ocasiones esta información se envía directamente a su correo electrónico.

Diseminación selectiva de información

De un tema determinado, se recopila la información más relevante para el usuario, para ello se utilizan las bases de datos del instituto y publicaciones periódicas del Centro de Documentación.

Alerta bibliográfica

El servicio de alerta pone a disposición del usuario la información más actualizada respecto a las publicaciones periódicas con que cuenta el Centro de Documentación en Salud, incluyendo a títulos de libros que llegan al mes.

Por lo general se fotocopias las tablas de contenido de cada publicación, y se incluyen en el folder para integrarlo al anaquel de Alerta Bibliográfica.

Se hace mención que también se recupera información vía electrónica, se imprime el artículo y se lleva el mismo proceso.

Fotocopiado

La fotocopidora que se tiene a nuestro cargo es rentada por parte de la Delegación del IMSS, y de la cual se otorga a cada médico residente un vale mensual por ochenta fotocopias gratis, aparte de fotocopiar capítulos de libros y artículos de publicaciones periódicas a los usuarios, más las que utiliza el propio Centro de Documentación.

En ocasiones, también se ofrece apoyo a la dirección del hospital y personal de enfermería, ya que la fotocopidora de servicios generales se encuentra en reparación.

Así, cada mes se imprimen aproximadamente entre 1500 y 2000 fotocopias, del cual se envía un reporte mensual a la Coordinación de Educación en Salud.

(Asesorías)-educación al usuario:

Se ofrece asesoría a todos los usuarios, ya sean internos o externos, y que vienen en busca de información, ya que tienen esa necesidad, por lo que el personal bibliotecario los orienta y apoya.

Dentro de esta educación a usuarios se encuentran: cómo utilizar el catálogo, búsquedas de publicaciones periódicas en el kárdex, la utilización de las bases de datos, información sobre el reglamento interno de Centro de Documentación, etc.

Una vez que el personal bibliotecario ofrece estos servicios, el Centro de Documentación, cumple la finalidad de toda Unidad de Información, que es: adquirir material bibliográfico (en todo tipo de soporte y formato) seleccionarlo, procesarlo y ponerlo a disposición de los usuarios que acuden al Centro de Documentación en Salud.

2.3.9. Usuarios

El Centro de Documentación ofrece servicios bibliotecarios a usuarios internos y externos, a personal de base y de confianza.

Los usuarios que utilizan los servicios del Centro de Documentación son: Médicos no familiares, Residentes, Enfermeras, Funcionarios, Externos y Otros técnicos en salud (OTS). Entre otros técnicos en salud, se incluye:

A personal de laboratorio, rayos x, intendencia, archivo, asistentes médicas, conservación, almacén, dietistas, trabajo social, mantenimiento, servicios generales, administrativos y el propio personal bibliotecario. Dentro de los externos hay estudiantes de la UNAM, IPN, SSA, ISSSTE, DDF, Colegio de Bachilleres, CONALEP, Cruz Roja, y Residentes de otras especialidades.

Por otra parte, El diccionario de bibliología y ciencias afines (2004) define al usuario como “Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo”. (p. 865)

Respecto a los usuarios el Centro de Documentación lleva un registro diario, en donde los usuarios se anotan, con esta información se sabe cuántos llegan y que categoría tienen, y a la vez sirve como inventario para llevar la estadística mensual.

De esta manera el Centro de Documentación atiende a los usuarios y cumple con los objetivos y actividades que tiene encomendadas, como son ofrecer servicios de calidad y con oportunidad.

En resumen, el Centro de Documentación apoya a las actividades de docencia e investigación que se llevan a cabo en el hospital, a médicos, enfermeras y residentes en la especialidad de infectología, y demás personal, esto en la idea de que la información proporcionada apoye a una mejor toma de decisiones en las actividades que el personal realiza, y atendiendo también a los usuarios externos que acuden al Centro.

Referencias

50 Aniversario Hospital de Infectología "Dr. Daniel Méndez Hernández" Centro Médico Nacional "La Raza": Reseña Histórica (2006) México: IMSS, Dirección de Prestaciones Médicas, Delegación 2 Noreste.

Código de ética de los servidores públicos de la administración pública federal (2002) Secretaría de Gobernación, diario oficial de la federación. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727307&

Contrato colectivo de trabajo: 2013-2015. (2013). México: IMSS, SNTSS.

Diagnóstico situacional (del) Hospital de Infectología (del) Centro Médico Nacional "La Raza" Dr. Daniel Méndez Hernández. (2007). Ávila Ramírez, I. Coord. México: IPN, Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia.

Diccionario de bibliología y ciencias afines, (2004) 3ª. Edición, muy aumentada. Gijón: Asturias: TREA.

El Centro de Documentación, un apoyo fundamental en la búsqueda y recuperación de información. (2009) IMSS, *Revista Cenca Cualli*, 4(21), 3-21.

García Luna, O. M. (2012). *Bibliografía básica sobre Infectología existente en las Bibliotecas del Centro Médico "La Raza" IMSS.* (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, México.

González Huerta, E. (2001) *La utilización del sistema de clasificación de la Biblioteca Nacional de Medicina (NLM) en el Centro Especializado de Documentación en Salud del Hospital de Infectología Centro Médico "La Raza" del IMSS 2DF-00-1F* IMSS. (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM, Facultad de Filosofía y Letras, México.

Hernández Salazar, P. (1983). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica*, 7(15), 16-22.

Hospital General Centro Médico Nacional IMSS: 1963-1985. (1994) Treviño Becerra A. et al. México: IMSS, Colegio de Médicos Posgraduados del IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1980). *Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social, los primeros años 1943-1944.* México: IMSS.

----- (2002) *Manual de procedimientos para la operación de los centros de documentación en salas de lectura del Instituto Mexicano del Seguro Social*. México: IMSS, Dirección de Prestaciones Médicas.

----- (2010). *Antecedentes IMSS*, recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Líneas estratégicas*. Coordinación de educación en salud. Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/mision.html>

----- (2010). *Manual de procedimientos para la formación de usuarios de las Unidades de Información del Sistema Bibliotecario del IMSS*. México: IMSS, Coordinación de Educación en Salud.

----- (2010). *Manual de procedimientos para realizar el desarrollo de colecciones en las unidades de información del SIBIMSS*. México: IMSS, Coordinación de Educación en Salud.

----- (2010). *Misión*. IMSS, Coordinación de educación en salud .Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/mision.html>

----- (2010). *Objetivos IMSS*. Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Organigrama IMSS*. Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Visión IMSS*, Coordinación de Educación en Salud. Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/mision.html>

----- (2010). *Visión IMSS*, Coordinación de Educación en Salud. Recuperado de: www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2015). *Bases de datos* IMSS. Recuperado de http://edumed.imss.gob.mx:8080/scb_pup_per_linb/

----- (2015). *Misión*. IMSS. Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

Memoria Histórica 35 años congreso conmemorativo Hospital de Infectología: infección...desafío de siempre. (1989) México: IMSS, Delegación 2 Noreste.

Méndez Hernández, D. (1979) *Semblanza histórica del Hospital de Infectología del IMSS. Memorias del Congreso Conmemorativo del xxxv aniversario del Hospital de Infectología* del 3-7 de septiembre. México: IMSS.

Orígenes de la seguridad social (2006) IMSS, *Revista Cenca Cualli*, 1(1), 3-22.

Zavala Ávalos, Ma. A. (1994) Centro de Documentación en Salud. Evolución histórica del centro. En *40 aniversario. Libro conmemorativo Hospital General del Centro Médico Nacional la Raza*. México: IMSS, Delegación 2 Noreste.

Capítulo 3. Satisfacción de usuarios del Centro de Documentación en Salud del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”

Como parte de este trabajo se comenta que en el Centro de Documentación se han elaborado tres tesis con diferentes temas, por parte del mismo personal que ha laborado en el centro, dichos temas abarcan el sistema de clasificación de la National Library Medicine, bibliografía básica en el área de infectología, y estudios bibliométricos sobre publicaciones científicas, por lo tanto se consideró que hacía falta un estudio que describiera la satisfacción de usuarios, dado que es la parte final en donde convergen todas las actividades del Centro, y se decidió utilizar el cuestionario institucional sobre satisfacción de usuarios (Véase anexo 1), que se encuentra en *El manual de procedimientos para la operación de los centros de documentación en salas de lectura del Instituto Mexicano del Seguro Social*, (2002) para llevar a cabo la evaluación sobre satisfacción de usuarios al personal que trabaja en el Hospital de Infectología.

Con la aplicación de este cuestionario se evaluaron y se identificaron fortalezas y debilidades en los servicios, con la idea de saber con qué se cuenta y como se pueden mejorar, en beneficio del destinatario final que es el usuario.

Se hace notar que es la primera vez que se aplica este cuestionario.

3.1. Metodología

Para la aplicación del cuestionario al personal del hospital, fue necesario describir las actividades a seguir.

Primero se realizó un diagnóstico de lo que es el Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”, para ubicar a la población y con base en ello aplicar el cuestionario.

Se observó y se seleccionó una muestra de usuarios que acuden al Centro de Documentación en Salud (CDS), que en este caso fue el mismo personal del Instituto, para lo cual se acudió a los diferentes pisos en donde laboran dentro del hospital, y también a los Residentes, que son parte de la muestra, y que su residencia está a un lado del Centro de Documentación y a los Estudiantes en áreas de Salud, que es personal externo al Instituto.

En este caso se aplicó el método de encuesta de opinión, de acuerdo a la encuesta de uso, para conocer el nivel de satisfacción de información respecto a los servicios que ofrece el Centro de Documentación en Salud (CDS) del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza” perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social.

3.1.1. Tipo de estudio

Descriptivo documental e investigación de campo

3.1.2. Población

La población del Hospital de Infectología cuenta con un total de 774 empleados, en los tres turnos, tanto de base como de confianza, y se determinó aplicar 164 cuestionarios de acuerdo a la muestra estratificada diseñada bajo la fórmula del autor *Kirby A. Gebski*.

Con base a las categorías de los empleados, se utilizó una tabla de tres para desglosar el número de cuestionarios que deberían aplicarse a cada categoría y así dar el 100% equivalente a los 164 cuestionarios.

3.1.3. Instrumento

El instrumento que se aplicó fue la encuesta de satisfacción de usuarios que se aplica en los Centros de Documentación en Salud del IMSS, la cual consta de once preguntas cerradas, dicha encuesta oficial se encuentra en el anexo 1.

La idea fue seleccionar un método para realizar la evaluación, que en este caso se aplicó de forma cualitativa con el tipo de “*encuesta de opinión de uso*” es decir que a partir del cuestionario se realizaron preguntas a los usuarios, que permitieran identificar el uso de los servicios que ofrece el Centro de Documentación en Salud, (CDS), para esto se aplicaron las once preguntas para detectar las fortalezas y debilidades de los servicios.

3.1.4. Procedimiento

Se procedió a aplicar la encuesta en los tres turnos, a 164 usuarios; a partir de la tercera y cuarta semana de octubre del 2015, esto se llevó a cabo en las instalaciones del hospital y en el propio Centro de Documentación.

A continuación se describe como se distribuyó la aplicación del cuestionario por categorías.

Categorías	#usuarios	# cuestionarios	%
Enfermería	345	87	52.00%
Médicos no familiares	68	17	10.00%
Estudiantes en áreas de salud	65	17	10.00%
Laboratorio	53	13	8.00%
Administrativos	37	10	6.00%
Dietología y nutrición	35	9	5.00%
Asistentes médicas	17	4	3.00%
Inhaloterapia	12	3	2.00%
Trabajo social	10	2	2.00%
Residentes	8	2	2.00%
Total	650	164	100%

Tabla 2. Categorías y número de cuestionarios
(Fuente: elaboración propia)

La muestra de 17 Estudiantes en áreas de Salud (externos), fue el porcentaje de los 65 usuarios que llegaron al Centro de Documentación en esas dos semanas.

Alcances y limitaciones

- De 774 empleados que es la plantilla del Hospital de Infectología, solo se tomaron en cuenta a 575, que son aquellos que tienen una formación en áreas de la salud, y son los usuarios que acuden regularmente al Centro de Documentación.

- Se incluye a administrativos, porque algunos son médicos o enfermeras y tienen categorías como jefes de piso.
- Los químicos entran como otros técnicos en salud, (OTS), aunque están contemplados en el área de laboratorio.
- El personal de cámara hiperbárica, también entró dentro de la encuesta.
- Se incluyó a residentes de primero y segundo año, y estudiantes externos que llegaron al Centro de Documentación.
- Con base a la fórmula de Kirby, se elaboró un total de 164 cuestionarios para 575 empleados del hospital y 65 estudiantes en áreas de salud, que fueron tomados como externos al hospital.
- Con este instructivo y cuestionario (véase anexo1), se encuentran los servicios a evaluar que son acervo o colecciones, personal e instalaciones, tomando un rango entre 0 a 10 como la respuesta con la más alta calificación.
- Se eliminan de la muestra las áreas de servicios generales, intendencia, (servicios básicos), y conservación.
- La muestra se reestructuró con base a que sólo se tomaron aquellas áreas que tienen conocimientos sobre la salud, incluyendo al personal de inhaloterapia.

Una vez que se aplicó el cuestionario a aquellos usuarios seleccionados se procedió a analizar y a sintetizar los resultados.

3.2. Resultados

3.2.1 Datos de contexto

Edad del personal encuestado

Del total de los encuestados que fueron 164, el promedio de edad por categorías fue el siguiente:

Categorías	Promedio de edad
Asistentes médicas	54.7 años
Trabajo social	45.0 años
Dietología y nutrición	43.0 años
Administrativos	42.4 años
Médicos no familiares	41.2 años
Enfermería	41.0 años
Inhaloterapia	41.0 años
Laboratorio	37.5 años
Residentes	29.5 años
Estudiantes en áreas de salud	22.2 años

Tabla 3. Promedio de edad por categoría
(Fuente: elaboración propia)

Sumando la edad de las 10 categorías y dividiendo da un promedio general de edad de 39.7 años.

Género del personal encuestado

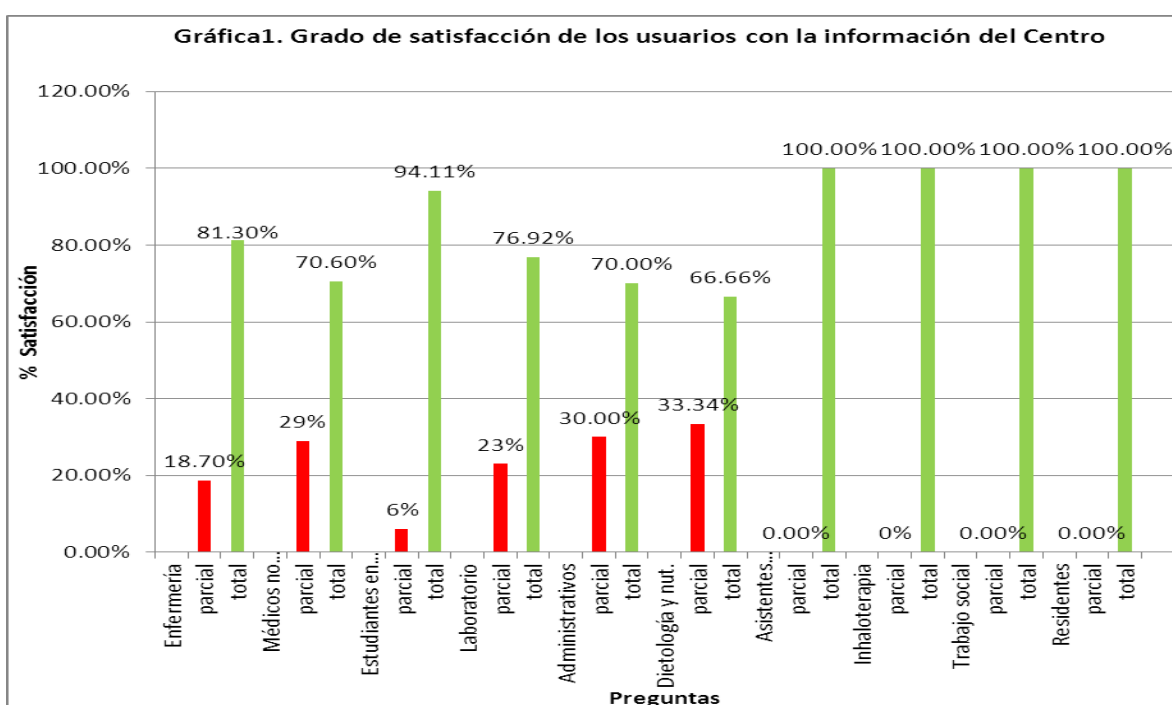
De 164 personas, fueron 85 mujeres y 79 hombres.

3.2.2 Satisfacción de los usuarios

La percepción del usuario sobre la *Satisfacción de Necesidades de Información* respecto a los servicios bibliotecarios que solicitan en el Centro de Documentación en Salud, perteneciente al Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “la Raza”, se agrupan en diversas gráficas que a continuación se describen.

Se les preguntó a los encuestados sobre el grado de satisfacción con respecto a la información existente en el Centro de Documentación.

Tomando en cuenta que el rango del cuestionario marca la satisfacción del usuario como parcial del 0 al 6, y de 7 a 10 como satisfacción total, se obtuvo lo siguiente:



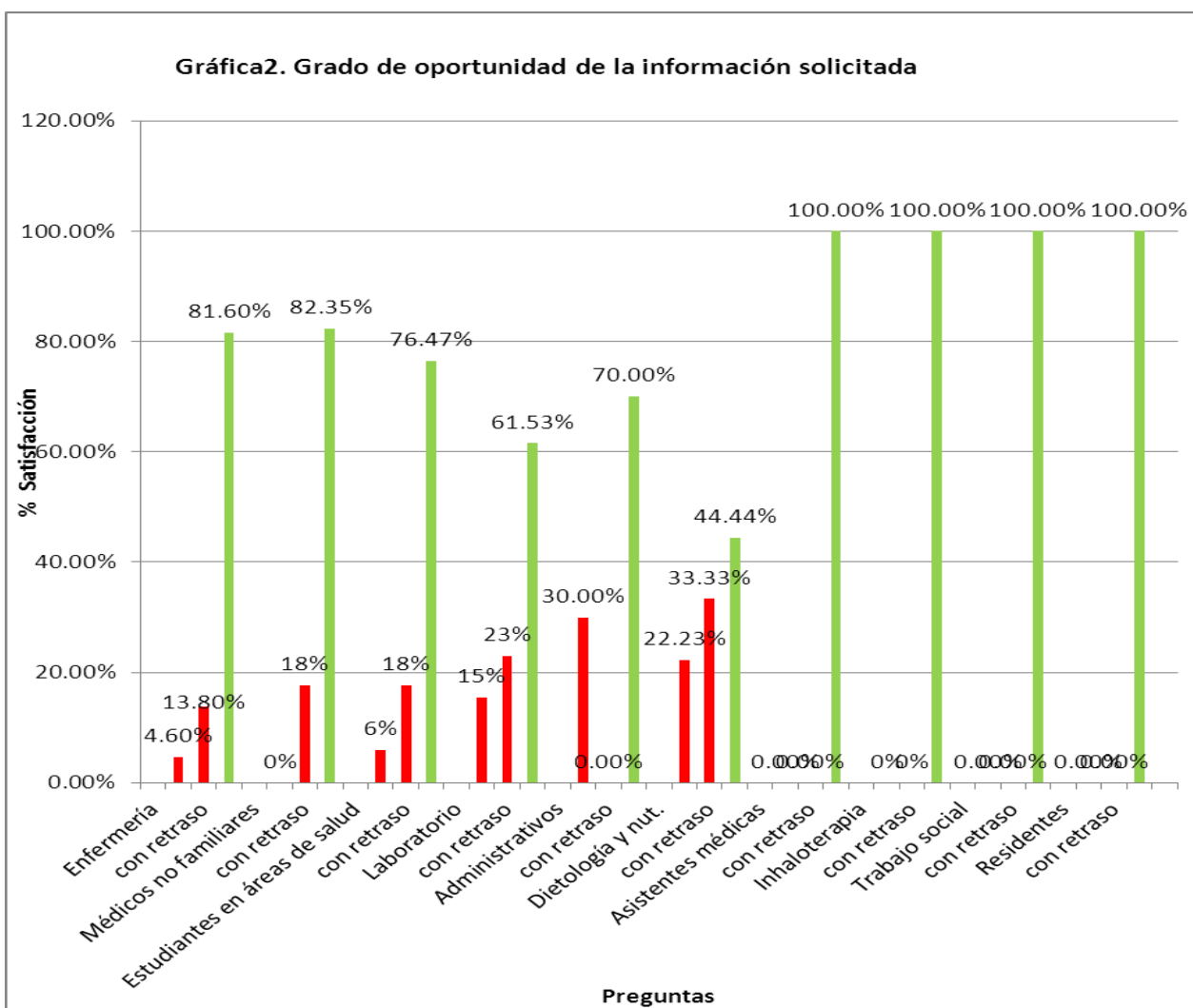
(Fuente: elaboración propia)

En la gráfica anterior se observa que las Asistentes Médicas, Trabajo Social, Residentes, Estudiantes en áreas de la Salud, Enfermería e Inhaloterapia, (131 encuestados) mencionan que la información que se encuentra en el Centro de Documentación satisface sus necesidades de información, mientras que 33

usuarios de las categorías de Médicos no familiares, laboratorio, administrativos y Dietología, muestran un nivel parcial de satisfacción.

A continuación se les preguntó si reciben con oportunidad la información solicitada.

En un rango del cuestionario se describe del 0 a 3 que está fuera de tiempo, de 4 a 7 con retraso, y de 8 a 10 con oportunidad.



(Fuente: elaboración propia)

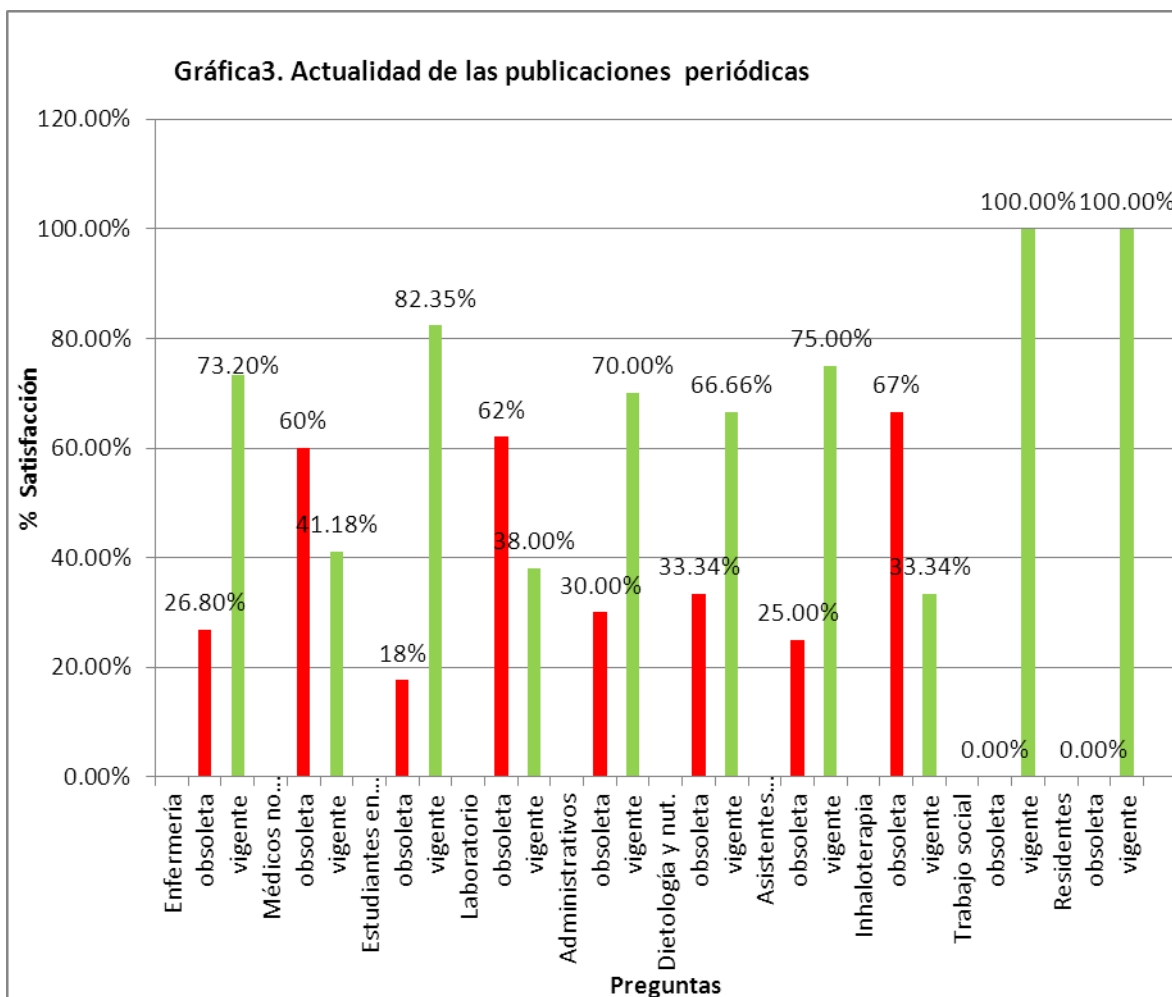
De la gráfica 2 se desprende que:

128 usuarios de las categorías de residentes, trabajo social, asistentes médicas, inhaloterapia, enfermería y médicos no familiares, reciben la información con oportunidad, es decir a tiempo.

Otras áreas como dietología, administrativos, y laboratorio, (24 usuarios) reciben la información con retraso, y por último 12 usuarios reciben la información fuera de tiempo.

Por otra parte, se preguntó si consideran que las publicaciones periódicas están actualizadas.

Según el rango del cuestionario, Obsoleta es de 0 a 7 y vigente de 8 a 10.



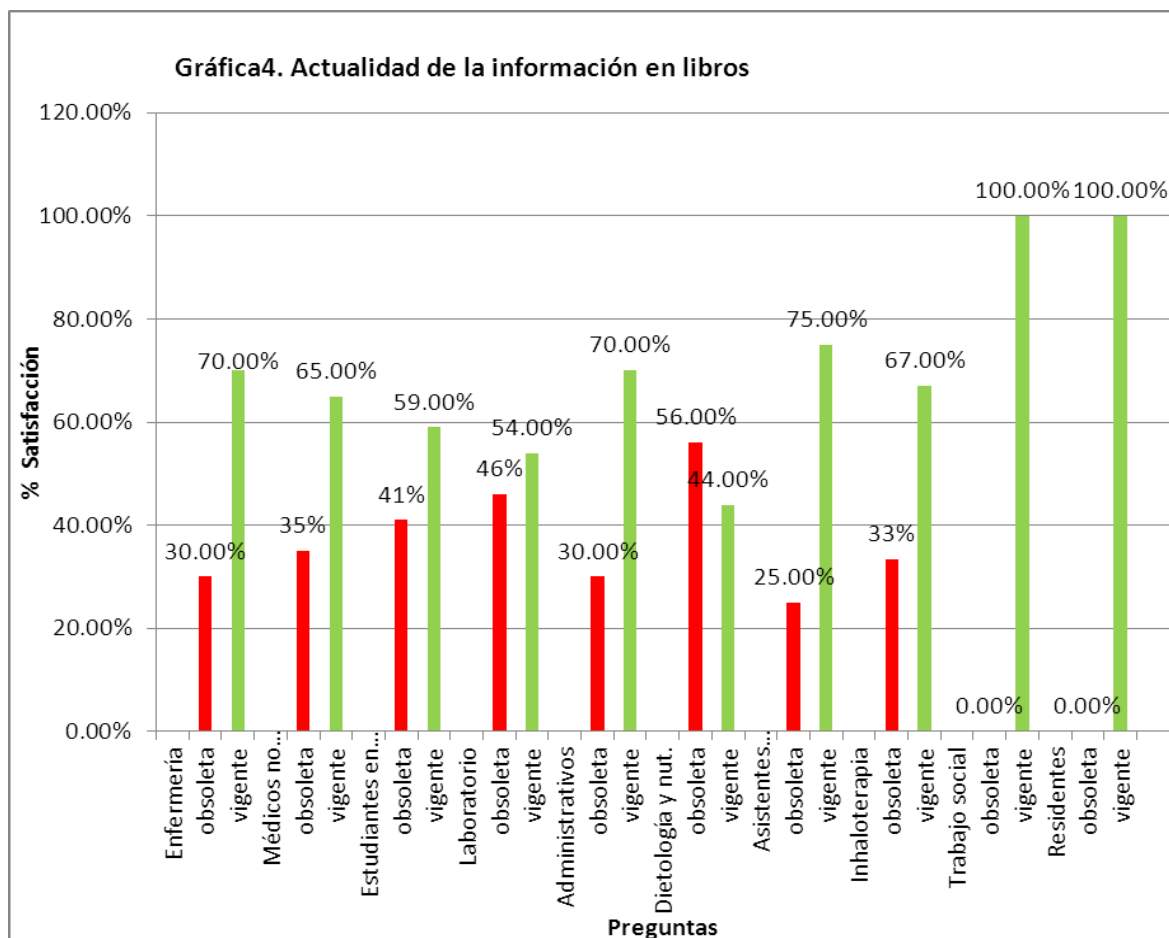
(Fuente: elaboración propia)

De la pregunta 3, un total de 106 usuarios de las categorías de residentes, trabajo social y estudiantes en áreas de salud, contestaron que la información en publicaciones periódicas es vigente, 58 usuarios de médicos no familiares, laboratorio e inhaloterapia contestaron que la información en publicaciones es obsoleta.

Aquí se debe mencionar que la información a la que se refieren es a la publicación impresa que se tiene en el Centro de Documentación.

A los encuestados, también se les preguntó si consideran que los libros del Centro de Documentación están actualizados.

El rango marca una puntuación de 0 a 7 como obsoleta, y vigente con una puntuación de 8 a 10.

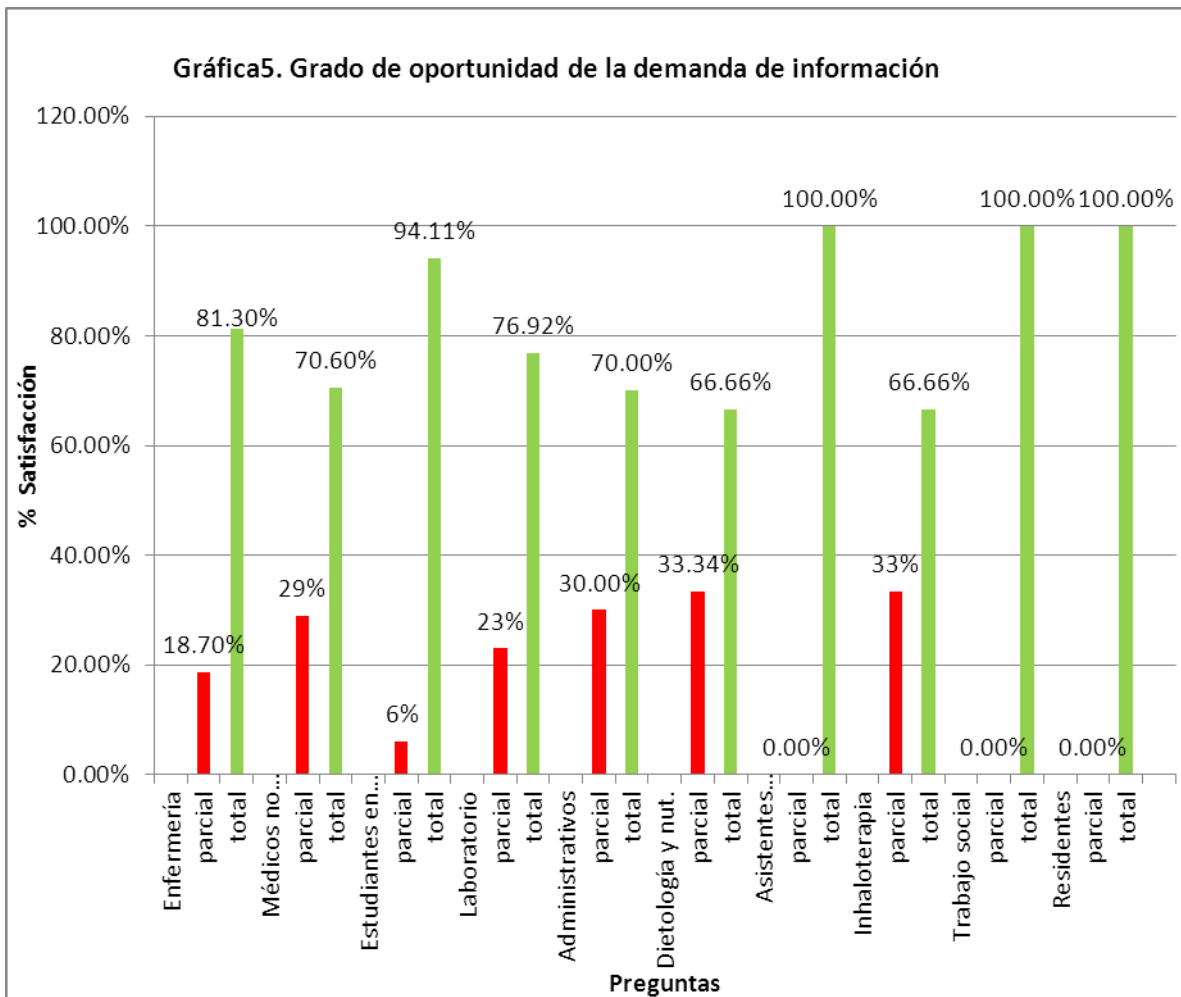


(Fuente: elaboración propia)

109 usuarios entre ellos, residentes, asistentes médicas, y trabajo social, consideran que la información disponible en libros es vigente, mientras que 55 usuarios de las áreas de estudiantes en áreas de salud, laboratorio y dietología lo consideran obsoleta.

Respecto al grado de satisfacción de su demanda de información, los encuestados marcaron lo siguiente.

Parcial con una puntuación de 0 a 6, y Total de 7 a 10

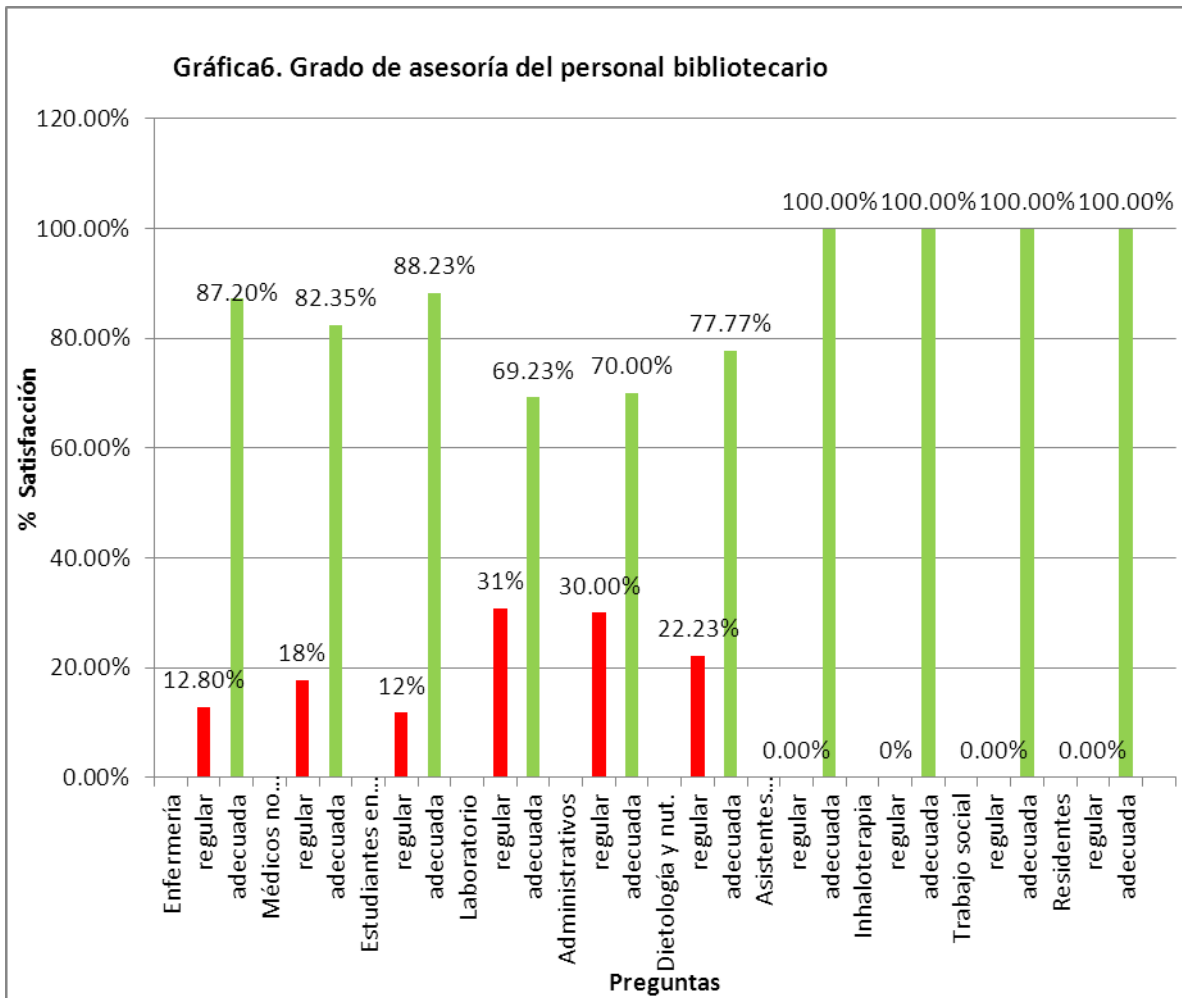


(Fuente: elaboración propia)

Por un lado 131 usuarios, entre ellos, enfermería, estudiantes en áreas de salud, asistentes médicas, trabajo social, y residentes consideran que su satisfacción de demanda de información es total, mientras que por otra parte 33 usuarios, de las áreas de médicos no familiares, administrativos y dietología lo consideran parcial.

Se les preguntó sobre como consideran la asesoría que reciben por parte del personal bibliotecario.

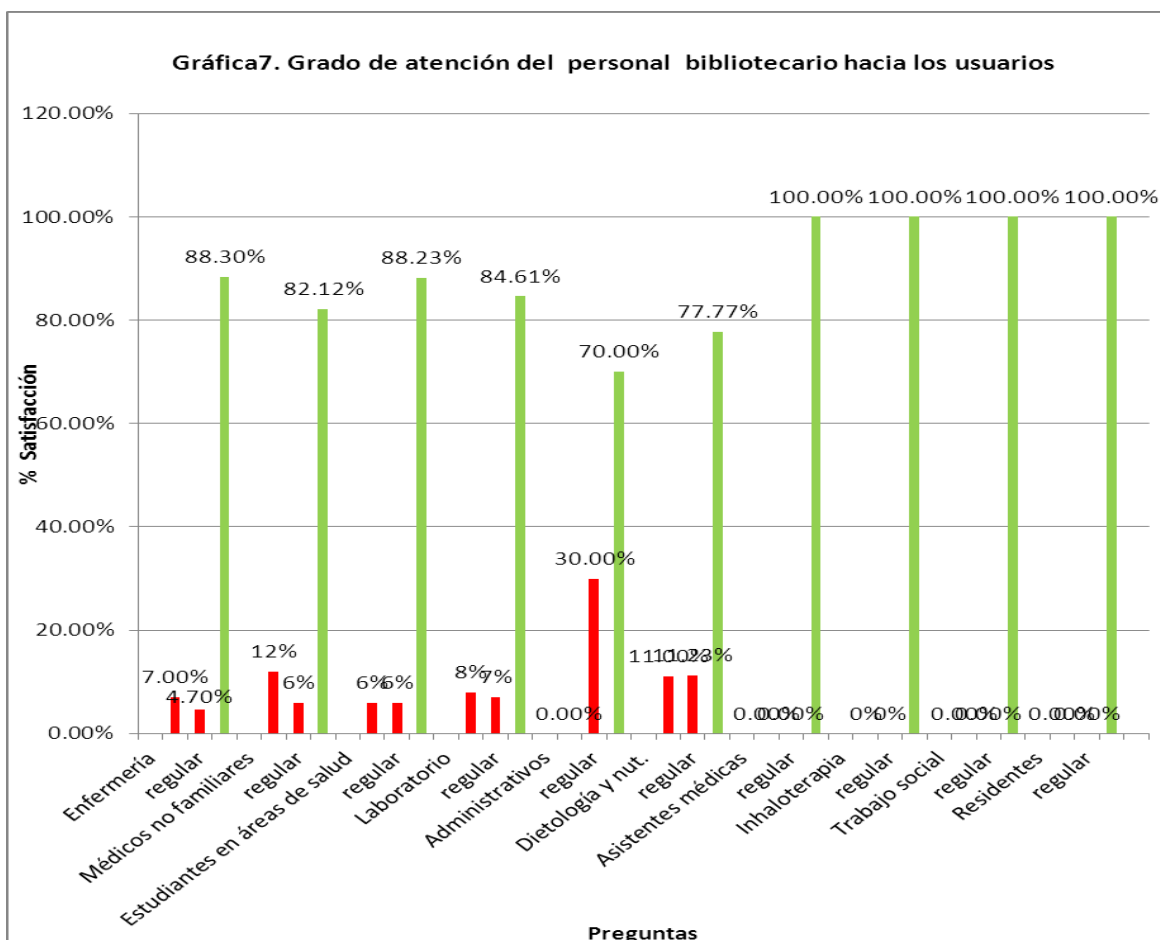
El rango es de 0 a 6 como regular, y de 7 a 10 es adecuada



(Fuente: elaboración propia)

Respecto a la asesoría que reciben los usuarios por parte del personal bibliotecario, 27 usuarios consideran que la asesoría que reciben es regular, entre ellas las áreas de laboratorio y administrativos, mientras que 137 lo consideran adecuada, esto lo describen las áreas de enfermería, médicos no familiares, asistentes médicas, inhaloterapia, trabajo social, y residentes.

Respecto al trato que reciben los usuarios por parte del personal bibliotecario, en una escala, de 0 a 3 es pésimo, de 4 a 6 es regular, y de 7 a 10 es adecuada, se obtuvo que:

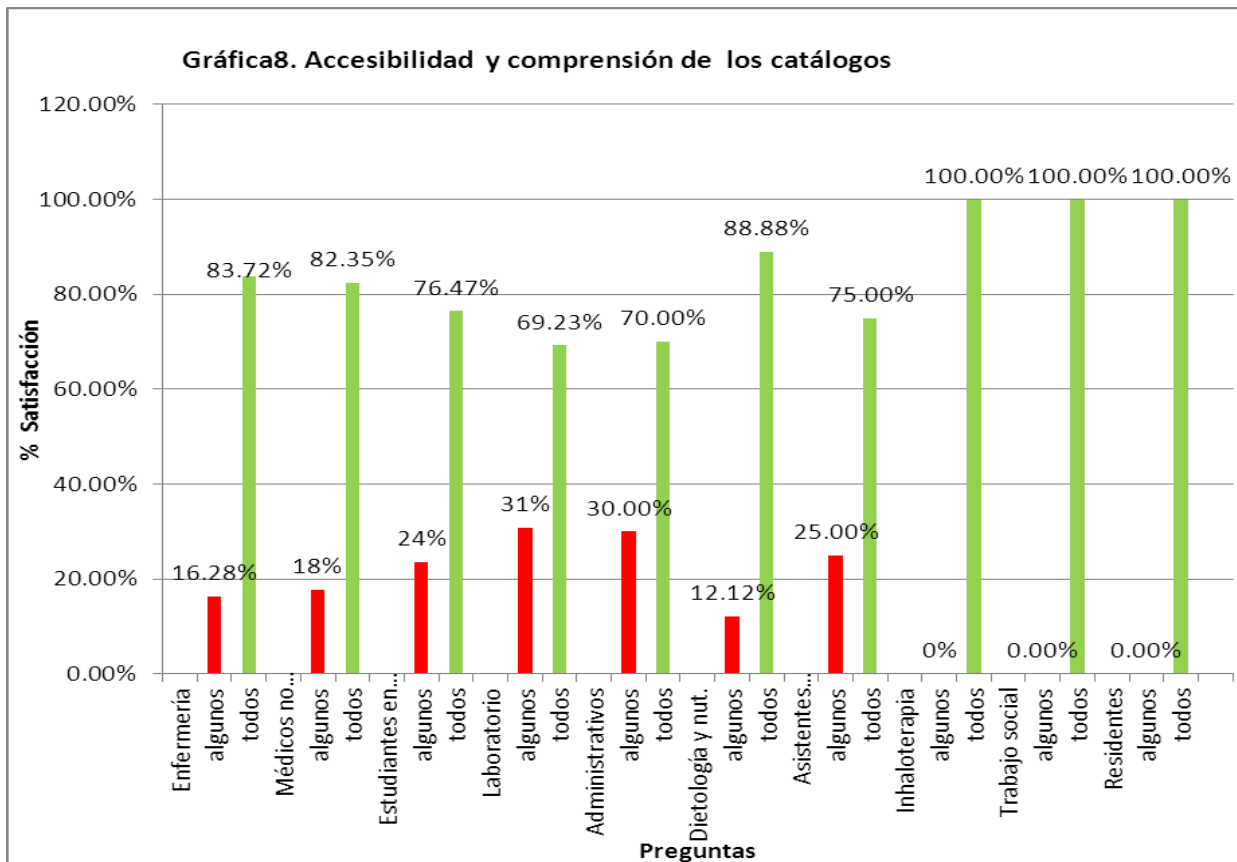


(Fuente: elaboración propia)

141 usuarios contestaron que el trato que reciben durante su estancia en el Centro de Documentación en Salud es adecuada, entre ellos enfermería, médicos no familiares, estudiantes en áreas de salud, laboratorio, asistentes médicas, inhaloterapia, trabajo social y residentes, otros 11 usuarios dijeron que el trato es regular, entre ellos los administrativos, y los 12 últimos que el trato es pésimo

También se les preguntó a los usuarios si los catálogos del Centro de Documentación, son accesibles y comprensibles.

El rango de 0 a 6 es algunos y de 7 a 10 es para todos

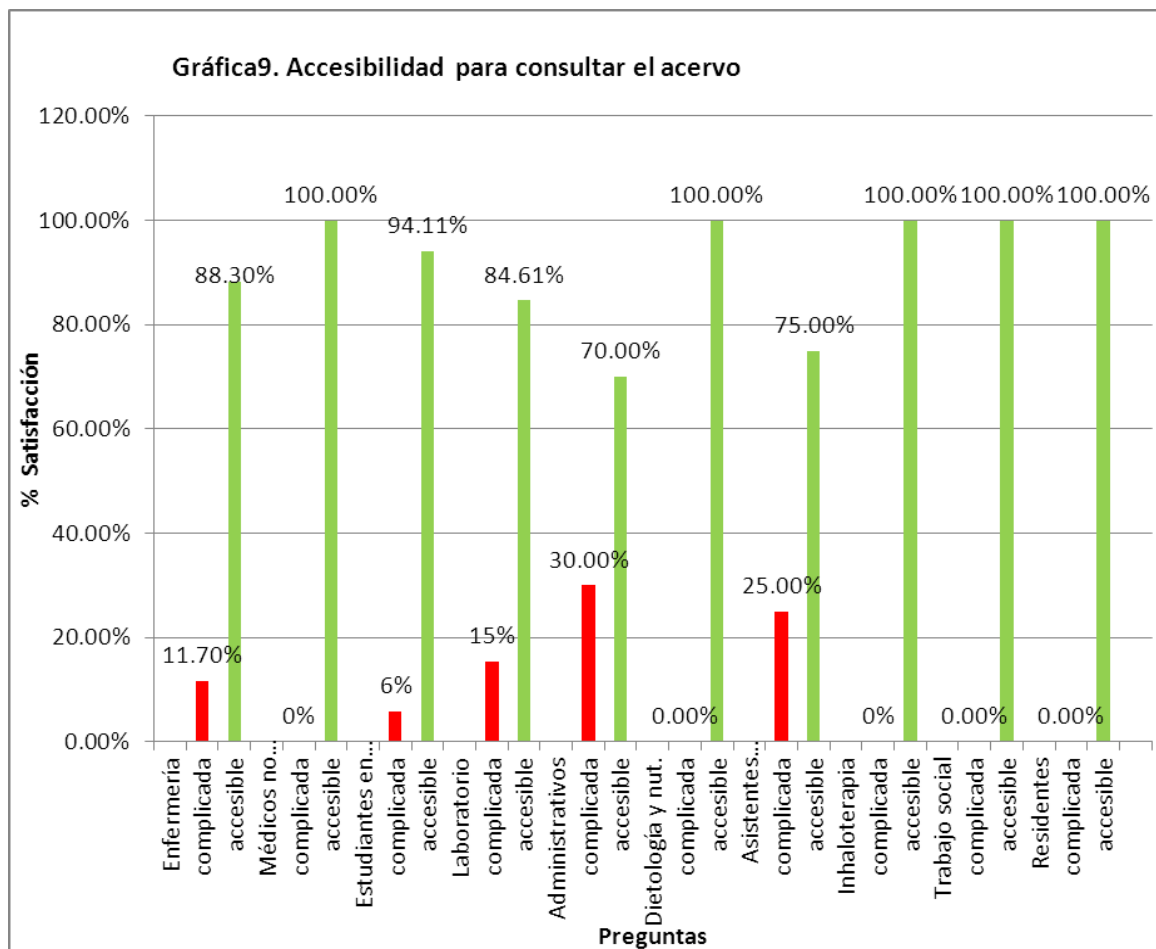


(Fuente: elaboración propia)

133 usuarios dijeron que los catálogos existentes en el centro son todos comprensibles y accesibles, entre ellos enfermería, médicos no familiares, estudiantes en áreas de salud, dietología, asistentes médicas, inhaloterapia, trabajo social, y residentes, y 31 usuarios dijeron que algunos son comprensibles y accesibles, entre ellos están las áreas de laboratorio y administrativos.

Se les preguntó a los usuarios ¿qué les parece la organización del acervo para su consulta?

De 0 a 5 es complicada, y de 6 a 10 es accesible.



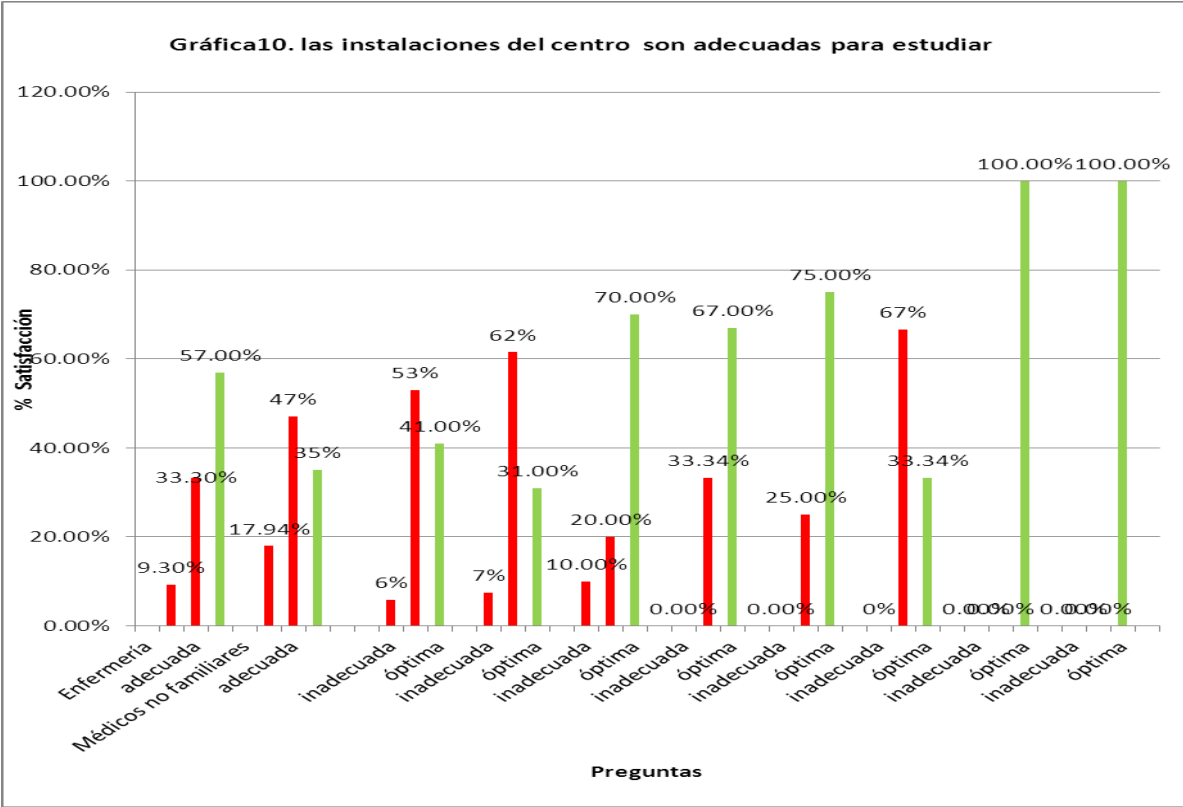
(Fuente: elaboración propia)

Sobre la organización del acervo para su consulta, 146 usuarios dijeron que es accesible, entre ellos las áreas de médicos no familiares, estudiantes en áreas de salud, laboratorio, asistentes médicas, trabajo social, y residentes.

18 usuarios, entre ellos enfermería, administrativos, dietología e inhaloterapia, consideran que la organización del acervo es complicada.

Se les preguntó a los usuarios si las instalaciones del Centro de Documentación son propicias para facilitar el estudio.

El rango de 0 a 3 es inadecuada, adecuada es de 4 a 8, y óptima de 9 a 10.



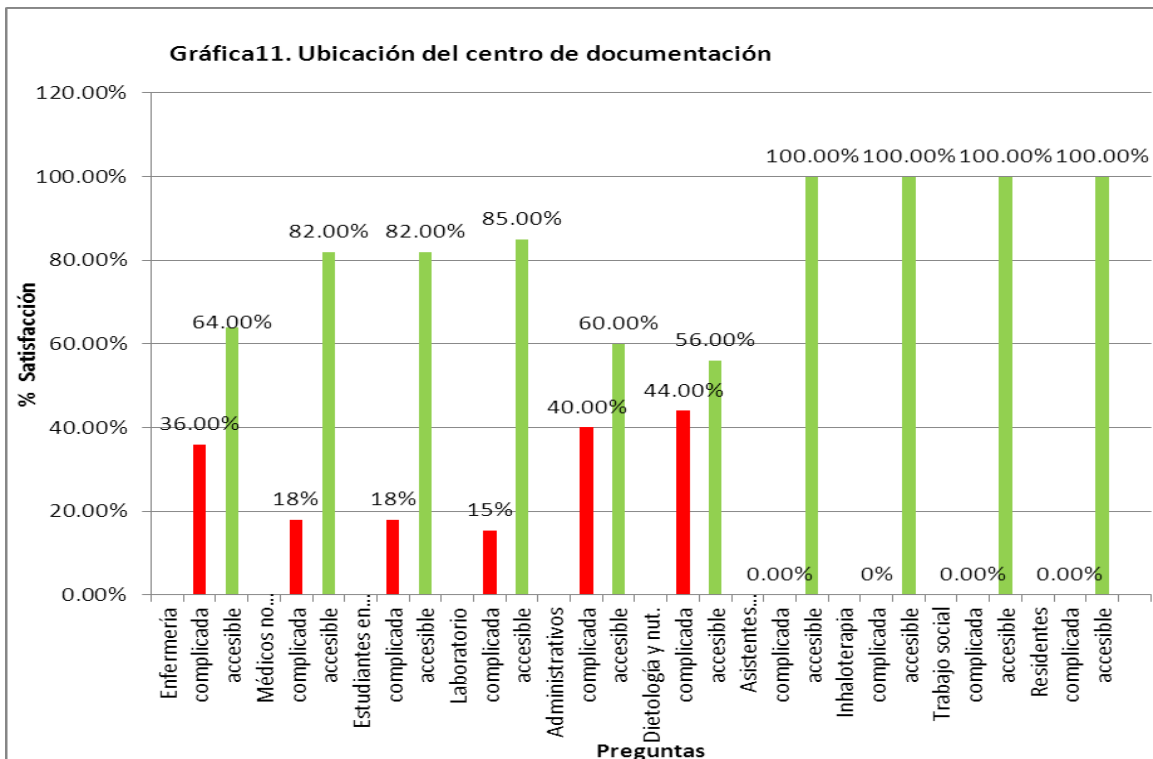
(Fuente: elaboración propia)

Sobre las condiciones físicas del Centro de Documentación, 87 usuarios la describen como óptima, 64 usuarios dijeron que es adecuada y propician bienestar y facilitan el estudio, y 13 usuarios más dijeron que es inadecuada, entre ellos laboratorio, administrativos y enfermería.

Por último se les preguntó sobre la ubicación del Centro de Documentación.

Para esto, en la escala de 0 a 6 es complicada, y de 7 a 10 es accesible

Se hace la aclaración que El Centro de Documentación está en el cuarto piso, al fondo y que el elevador solo llega hasta el tercer piso.

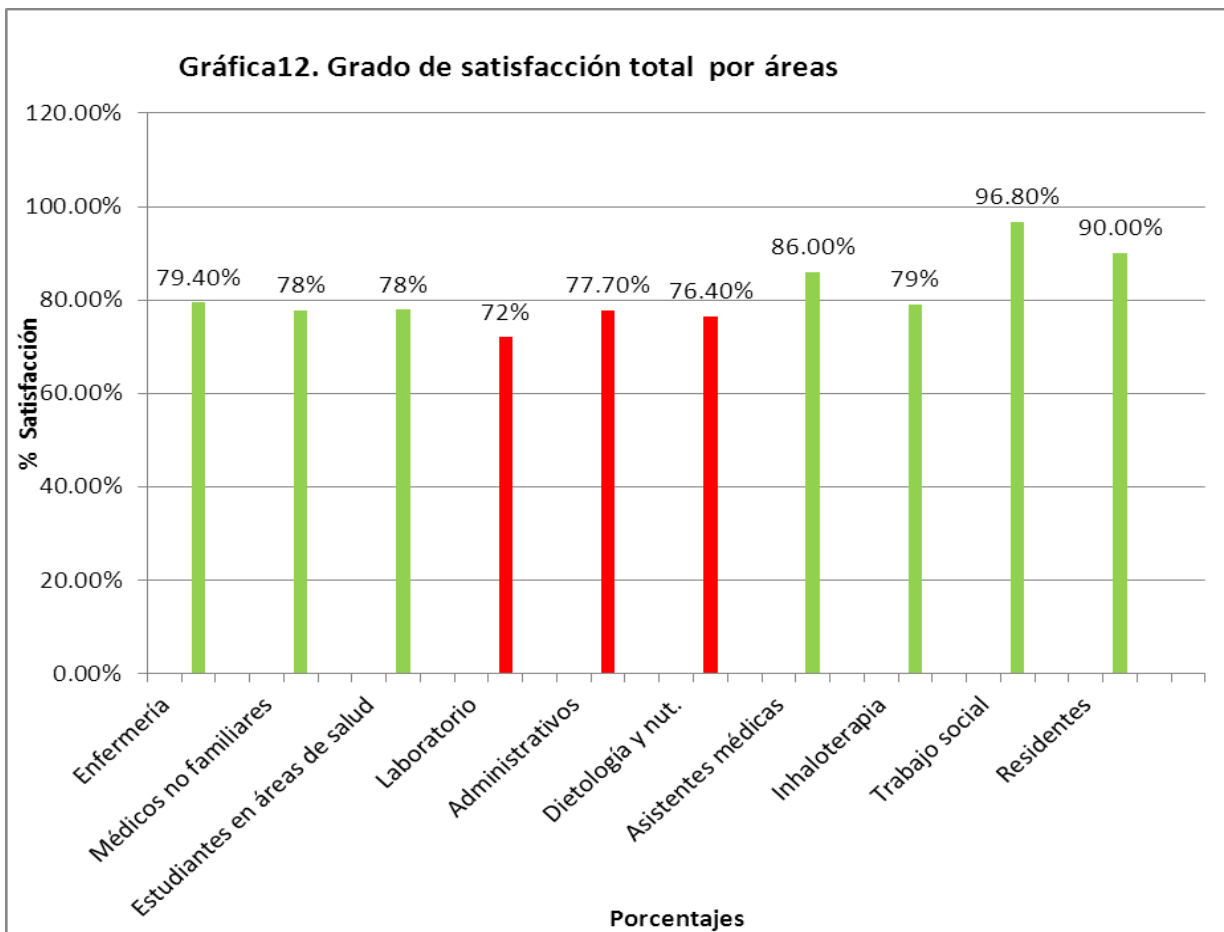


(Fuente: elaboración propia)

125 usuarios entre ellos, médicos no familiares, estudiantes en áreas de salud, laboratorio, asistentes médicas, trabajo social y residentes, consideran que la ubicación del centro de Documentación es accesible, mientras que enfermería, administrativos, dietología, e inhaloterapia, consideran que es complicada la ubicación del Centro.

En la siguiente gráfica, se describen los porcentajes totales de satisfacción de usuarios

Por categorías (personal del Hospital de Infectología)



(Fuente: elaboración propia)

En esta última gráfica, en donde aparecen los porcentajes de satisfacción de las 10 categorías, por una parte se puede apreciar que asistentes médicas, trabajo social y residentes son quienes dieron las más altas calificaciones, y en ese orden siguen enfermería, médicos no familiares, e inhaloterapia.

Por otra parte las áreas de laboratorio, administrativos y dietología fueron quienes dieron la más baja calificación respecto a los servicios que proporciona el Centro de Documentación en Salud.

Posteriormente, en la Gráfica 12 se procedió a sumar los porcentajes totales de las 10 categorías, y se hizo la división para lograr un porcentaje final.

Así el promedio del porcentaje total de satisfacción de usuarios fue de 81.29%.

Discusión

Una vez descritas las gráficas se observó que:

De los 164 usuarios entre ellos 85 mujeres y 79 hombres, el promedio de edad del personal que participó en la encuesta fue de 39.7 años.

Estos datos se incluyen ya que el sexo y la edad de los encuestados, vienen en las 2 primeras preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios.

Quién calificó con la más baja puntuación fue el área de laboratorio y es el área que queda más retirada del Centro, aparte las características de su trabajo los limita a acudir con la frecuencia que ellos quisieran.

Los residentes son quienes dan una calificación más alta, ellos están a un lado del Centro de Documentación y por su especialidad utilizan más los servicios, entre ellos el fotocopiado de artículos médicos.

Las preguntas dos, tres y once, estuvieron dentro de las más bajas calificaciones, y refieren al tiempo en que se proporciona la información, la información disponible en publicaciones periódicas y la ubicación del centro.

Las preguntas seis y siete obtuvieron las más altas puntuaciones, y están relacionadas con la asesoría y el trato que reciben los usuarios por parte del personal bibliotecario.

El Centro de Documentación ha tenido un profundo interés en ofrecer más y mejores servicios, el personal bibliotecario tiene un alto nivel de estudios y esto se refleja en las asesorías y en la atención que se proporciona a los usuarios.

El grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Centro de Documentación en Salud del Hospital de Infectología del Centro Médico Nacional “La Raza”, fue de 81.29%.

Aunque la hipótesis propuesta se comprobó positivamente, considero que hay un amplio campo de aplicación de los servicios bibliotecarios, en donde se puede atraer más al personal de la unidad, para que haga un mayor uso de las instalaciones y de los servicios que proporciona el Centro, elevando aún más el grado de satisfacción.

Respecto a las observaciones que hicieron los usuarios, al margen de las preguntas cerradas se observó lo siguiente:

Algunas personas consideraron que la edad no tenía nada que ver en el cuestionario.

Las personas que no acuden con frecuencia al Centro de Documentación se les dificultó contestar, dado que no están familiarizados con el lenguaje técnico que se utiliza, como Acervo, Centro de Documentación en Salud (CDS), publicaciones periódicas, prefieren decir libros, biblioteca, revistas, etc.

Respecto a los servicios, algunos encuestados comentan que es necesario que se le de difusión a los servicios bibliotecarios, ya que desconocen todos los servicios que pueden utilizar en el Centro de Documentación.

También se recibieron algunos comentarios del área de enfermería sobre el fotocopiado, y esto se debe a que en ocasiones falla la fotocopidora de servicios generales, que es quién les proporciona los formatos institucionales, motivo por el cual solicitan el apoyo del Centro de Documentación.

Por lo que se refiere a instalaciones, algunos encuestados comentan que desconocen los horarios de los servicios bibliotecarios, y otros que no saben que existe el Centro de Documentación en Salud, esto se explica porque hay personal antiguo que se está jubilando y está llegando personal de nuevo ingreso, y no siempre se les da la inducción a las instalaciones del hospital desde un inicio.

En lo que se refiere a colecciones, el área de médicos no familiares solicitan actualizaciones sobre las publicaciones periódicas, como *Pediatric Infectious Disease Journal* y *Journal Pediatrics*.

Algunos usuarios llevan su computadora a la sala de lectura, y ya no hacen uso del equipo de cómputo del propio centro, por lo general son residentes, estudiantes en áreas de salud, y externos.

Conclusiones

De acuerdo a los resultados, el usuario es atendido de forma satisfactoria en un 81.29%, porcentaje elevado que tiene que ver con la obtención de documentos y con la atención prestada por parte del personal de la Biblioteca.

Se puede decir que el Centro de Documentación en Salud del Hospital de Infectología cumple con las expectativas de los usuarios, respecto a la satisfacción de sus necesidades de información, que se traducen en una satisfacción adecuada en la mayoría de sus usuarios.

El tener colecciones actualizadas en diferentes formatos, y recuperarlo a través de las tecnologías de la información y la comunicación, (TIC) aunado a una buena actitud de servicio por parte el personal bibliotecario, serán los pilares para lograr la satisfacción del usuario, aparte de ofrecer servicios con calidad, calidez y oportunidad.

La importancia de evaluar los servicios bibliotecarios y de información es fundamental porque de dicha evaluación se desprenden acciones a tomar para planear y mejorar dichos servicios.

Por otra parte, el seguir fomentando la iniciativa y la creatividad del personal bibliotecario, en la idea de mejorar los servicios que proporciona el Centro de Documentación en Salud, todo ello con una actitud y una vocación de servicio.

Finalizo diciendo que hoy más que nunca está vigente en el Centro de Documentación en Salud, las Leyes de Ranganathan, principalmente las últimas,

que son ahorrarle tiempo al lector, que en este caso es al usuario, y con los servicios que proporciona el Centro de Documentación en Salud, hacen que éste sea un organismo dinámico y viviente.

Recomendaciones

Dadas las observaciones que se obtuvieron de la aplicación de los cuestionarios, se sugiere lo siguiente:

Implementar un programa de difusión y promoción de servicios que permita al Centro de Documentación en Salud (CDS), dar a conocer ampliamente sus servicios, horarios, colecciones, reglamento entre otros, para que de esta forma la mayoría del personal del Hospital de Infectología acuda y utilice los servicios en forma asidua y así convertir a los usuarios potenciales en usuarios reales.

Mantener una frecuente comunicación entre el personal administrativo, profesores, jefes de área y el propio Centro de Documentación, en la idea de optimizar al máximo los recursos y servicios que el Centro ofrece a sus usuarios.

Tener una estrecha relación con los usuarios, para conocer la información que ellos requieren para satisfacer sus necesidades de información, por lo que el Centro de Documentación en Salud debe evaluar si las colecciones, tanto de libros como de publicaciones periódicas, tienen la variedad y actualidad necesarias para proporcionar servicios que se encaminen a la satisfacción de las necesidades de información, lo que se reflejará en una mejor toma de decisiones que mejorarán la calidad de la atención médica.

Fomentar el amor al trabajo, la profesionalización y la actualización en el personal bibliotecario de la unidad.

Bibliografía

Aponte Castro, R. y Chávez Sánchez, H. (2008). Proceso de acreditación en bibliotecas médicas del Perú. *Biblios*, 31(2), 1-14.

Calva González J. J. (2004). *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de investigaciones Bibliotecológicas.

----- (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

El Centro de Documentación, un apoyo fundamental en la búsqueda y recuperación de información. (2009) IMSS, *Revista Cenca Cualli*, 4(21), 3-21.

50 Aniversario Hospital de Infectología "Dr. Daniel Méndez Hernández" Centro Médico Nacional "La Raza": Reseña Histórica (2006) México: IMSS, Dirección de Prestaciones Médicas, Delegación 2 Noreste.

Código de ética de los servidores públicos de la administración pública federal (2002) Secretaría de Gobernación, diario oficial de la federación. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=727307&

Contrato colectivo de trabajo (2013-2015). México: IMSS; SNTSS.

Diagnóstico situacional (del) Hospital de Infectología (del) Centro Médico Nacional "La Raza" Dr. Daniel Méndez Hernández. (2007) Ávila Ramírez, I. coord. México: IPN, Escuela Superior de Enfermería y Obstetricia.

Diccionario de bibliología y ciencias afines, (2004). 3ª. Edición, muy aumentada, Gijón: Asturias, TREA.

Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación. (2004). López Yepés, J. ed. Madrid: Síntesis.

Fernández de Zamora, R. M. (1990) Los recursos bibliotecarios en América Latina: panorama general. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 6(21), 33-42.

Fernández Valdés, M. y Nuñez Paula, I. (2007) Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. *Acimed*, 15(4), 1-7. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm 20/05/2015.

Fuentes Romero, J.J. (1999). *Evaluación de Bibliotecas y otros Centros de Documentación*. Asturias: Trea.

García Ayuardo, A. (1988) Bibliotecas especializadas: mesa redonda En *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (17 : 1986 : Puebla). Memorias. pp. 423-424. México: SEP.

García Luna, O. M. (2012) *Bibliografía básica sobre Infectología existente en las Bibliotecas del Centro Médico "La Raza" IMSS*. (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM. Colegio de bibliotecología, México.

García Pérez, J. F. (1996) *Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el Contexto Económico y Social de América Latina. 62nd IFLA General Conference-conference Proceedings-August*. pp. 25-31, México: UNAM; Instituto de Investigaciones Sociales. Recuperado de <http://www.ifla.org/iv/ifla62/62-garc.html>

Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información. (1988). Young, H. ed. Madrid. Díaz de Santos.

Gómez Hernández, J. J. (2002) *Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación*. Murcia: DM. Recuperado de <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion.b.pdf> 17/06/ 2015.

González Huerta, E. (2001) *La utilización del sistema de clasificación de la Biblioteca Nacional de Medicina (NLM) en el Centro Especializado de Documentación en Salud del Hospital de Infectología Centro Médico "La Raza" del IMSS 2DF-00-1F IMSS*. (Tesis de licenciatura en Bibliotecología). UNAM. Colegio de bibliotecología, México.

Gutiérrez Meléndez, R. (1983) *Biblioteca y sociedad. Encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (1 : México : 1982)*. México: UNAM.

Hernández Salazar, P. (1983). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 7(15), 16-22.

Hospital General Centro Médico Nacional IMSS 1963-1985. (1994). Treviño Becerra A. et al. Ed . México: IMSS; Colegio de Médicos Posgraduados del IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1980). *Historia del Instituto Mexicano del Seguro Social, los primeros años 1943-1944*. México: IMSS.

----- (2002). *Manual de procedimientos para la operación de los centros de documentación en salas de lectura del Instituto Mexicano del Seguro Social*. México: IMSS, Dirección de Prestaciones Médicas.

----- (2010). *Antecedentes* IMSS, Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Líneas estratégicas* IMSS, Coordinación de Educación en Salud. Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/misión.html>

----- (2010). *Manual de procedimientos para la formación de usuarios de las Unidades de Información del Sistema Bibliotecario del IMSS*. México: IMSS, Coordinación de Educación en Salud.

----- (2010). *Manual de procedimientos para realizar el desarrollo de colecciones en las unidades de información del SIBIMSS*. México: IMSS, Coordinación de Educación en Salud.

----- (2010). *Misión* IMSS, Coordinación de educación en salud. Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/mision.html>

----- (2010). *Objetivos* IMSS, Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Organigrama* IMSS, Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Visión* IMSS. Recuperado de www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n277.doc

----- (2010). *Visión* IMSS. Coordinación de educación en salud. Recuperado de <http://edumed.imss.gob.mx/2010/misión.html>

----- (2015). *Bases de datos* IMSS, Recuperado de http://edumed.imss.gob.mx:8080/scb_pup_per_linb/

----- (2015) *Misión IMSS*, Recuperado de <http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

Lancaster Frederick, W. (1983) *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

Manual de Biblioteconomía. (1996). Orera Orera, L. ed. Madrid: Síntesis

Memoria Histórica 35 años. Congreso conmemorativo Hospital de Infectología: infección...desafío de siempre. (1989) México: IMSS, Delegación 2 Noreste.

Méndez Hernández, D. (1979) *Semblanza histórica del Hospital de Infectología del IMSS. Memorias del Congreso Conmemorativo del xxxv aniversario del Hospital de Infectología del 3-7 de septiembre*. México: IMSS.

Millán Ráfales, M.C. (2003). Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación. *Boletín de la Sociedad Andaluza de Bibliotecarios*, 18(73), 9-39.

Miranda Arguedas, A. (1983) Los centros de documentación en la universidad nacional. *Bibliotecas*, 4(1), 1-24.

Orígenes de la seguridad social. (2006). *Revista Cenca Cualli*, 1(1), 3-22.

Pérez Mónica, B. (2010) Sobre las bibliotecas y los bibliotecarios especializados en ciencia y tecnología. *Química viva*, 9(3), 156-166.

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción de usuarios: un concepto al alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153.

Sanz Casado, E. (1994) *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Special Library Association. (1996). *Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI*. 1996. Recuperado de <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm>

Zavala Ávalos, Ma. A. (1994) Centro de Documentación en Salud. Evolución histórica del centro. En *40 aniversario. Libro conmemorativo Hospital General del Centro Médico Nacional la Raza*. México: IMSS, Delegación 2 Noreste.

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama del IMSS	p. 51
Figura 2. Plano del Hospital de Infectología	p. 52
Figura 3. Inicios del Sanatorio 3 en Coyoacán (1943-1954)	p. 55
Figura 4. Estructura Orgánica del Hospital de Infectología	p. 58
Figura 5. Organigrama estructural de la Coordinación de Educación en Salud	p. 66
Figura 6. Plano del cuarto piso del Hospital de Infectología	p. 67
Figura 7. Vista externa del Centro de Documentación en Salud	p. 69
Figura 8. Personal bibliotecario del Centro de Documentación en Salud	p. 70
Figura 9. Sala de lectura del Centro de Documentación	p. 72

Índice de tablas

Tabla 1. Directores del Hospital de Infectología.	p. 57
Tabla 2. Categorías y número de cuestionarios.	p. 87
Tabla 3. Promedio de edad por categoría.	p. 89

Índice de gráficas

Relacionado con la encuesta sobre satisfacción de usuarios

Gráfica 1. Grado de satisfacción de los usuarios con la información del Centro.	p. 90
Gráfica 2. Grado de oportunidad de la información solicitada.	p. 91
Gráfica 3. Actualidad de las publicaciones periódicas.	p. 93
Gráfica 4. Actualidad de la información en libros.	p. 94
Gráfica 5. Grado de oportunidad de la demanda de información.	p. 95
Gráfica 6. Grado de asesoría del personal bibliotecario.	p. 96
Gráfica 7. Grado de atención del personal bibliotecario hacia los usuarios.	p. 97
Gráfica 8. Accesibilidad y comprensión a los catálogos.	p. 98
Gráfica 9. Accesibilidad para consultar el acervo.	p. 99
Gráfica 10. Son propicias las instalaciones del Centro para facilitar el estudio.	p. 100
Gráfica 11. Ubicación del Centro de Documentación.	p. 101
Gráfica 12. Porcentajes finales por categoría.	p. 102

Anexos

Anexo 1. Encuesta de satisfacción de usuarios del Centro de Documentación, instructivo y cuestionario.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Centro de Documentación

Centro de Documentación en Salud : Hospital de Infectología del CMN "La Raza"

Fecha: ____/____/____

Edad_____

Sexo_____

Médico Familiar () Médico No Familiar () Enfermería () Técnico en Salud () Funcionario ()

Residente () Internos y Pasantes de Medicina () Estudiante en áreas de salud () Externos al IMSS ()

Instrucciones:

Los responsables del Centro de Documentación tenemos interés en conocer su opinión acerca del centro y de los servicios que en él se ofrecen, con objeto de tomar medidas pertinentes para mejorar la calidad del mismo. Le pedimos que por favor llene esta encuesta de la manera más sincera y objetiva posibles marcando el número que mejor exprese el aspecto a evaluar. Cuando el elemento a evaluar no exista o no se realice, se calificará con cero.

Gracias por su atención

1. La información existente en este centro de documentación
satisface mis necesidades de información, en forma:
2. La información que requiero se me proporciona:
3. La información disponible en publicaciones periódicas es:
4. La información disponible en libros en el centro de documentación es:
5. la satisfacción de mi demanda de información, habitualmente es:
6. La asesoría que recibo del personal bibliotecario es:
7. El trato que recibo durante mi estancia en el centro de documentación es:
8. Los catálogos existentes en el centro son comprensibles y accesibles:
9. La organización del acervo para su consulta es:
10. Las condiciones físicas propician bienestar y facilitan el estudio en forma:
11. La ubicación del centro es:

parcial							total			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fuera de tiempo				Con retraso				Con oportunidad		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Obsoleta							Vigente			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Obsoleta							Vigente			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Parcial							Total			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Regular						Adecuada				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésimo				Regular			Adecuada			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Algunos							Todos			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Complicada						Accesible				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Inadecuada				Adecuada				Optima		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Complicada							Accesible			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Anexo2. Fotografía actual de lo que fue el Sanatorio 3 en Coyoacán, fachada principal de la calle Inglaterra #129.



(Fuente: <http://bit.ly/1QMGeil>)