



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA



**EVALUACIÓN DE
SATISFACCIÓN DE NECESIDADES
DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DEL
HOSPITAL GENERAL DE ZONA No. 24, IMSS.**

TESINA QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA
P R E S E N T A :
E R E N D I R A F R A G A A G U I L A

ASESOR: MTRO. JAIME SANDOVAL ÁLVAREZ



MÉXICO, D.F. 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

AGRADECIMIENTOS

A la honorable **Universidad Nacional Autónoma de México** por brindarme la oportunidad de estudiar y superarme.

Al **Colegio de bibliotecología** por permitirme desarrollarme intelectualmente y físicamente, para el bienestar propio y de la comunidad.

A mi Asesor: **Mtro. Jaime Sandoval.** Por brindarme sus conocimientos, su apoyo y su infinita paciencia para la elaboración de la investigación.

A mi Revisores: **Mtro. Miguel Ángel Amaya Ramírez, al Mtro. Fermín López Franco, al Mtro. José Tomas Palacios Medellín y la Mtra. Elba Fernández Cruz.** Mis más sinceros agradecimientos por darme su apoyo y su amable trato, ya que en cada momento me recordaron la importancia de nuestra profesión y con el agrado de tenerlo en un lugar importante.

Al IMSS, por permitirme realizar la investigación dentro del HGZ No. 24, que siempre me recibieron con toda la amabilidad y, atención para responder el cuestionario y responder con toda la sinceridad que con ello llevó el trabajo.

DEDICATORIA

A mi Padre:

Juan Fraga Sandoval

Por su confianza y apoyo, que me
brindo en el momento más difícil
de mi carrera, de mi vida y de
la elaboración de la tesina.
Mil Gracias.

A mi Madre

María de la Luz Aguila Carranza

Por su apoyo y amor que me brindo
durante mis estudios, mi vida y la
elaboración de esta tesina, con toda
la sabiduría de ser Madre.

A mis **hermanos y sobrinos**

A todos y cada uno de ellos, por su
apoyo para alcanzar cada una de las
metas que me he fijado, durante mi
carrera y la elaboración de la tesina.

Bernardo Ortega Sánchez

A mi novio, amigo, compañero,
quien es la fuente de apoyo
para culminar mis estudios y
reconocer el sustento de este
proyecto de investigación.

ÍNDICE

Introducción.	6
Capítulo 1: La Evaluación de la Satisfacción de Usuarios.	
1.1 Evaluación	9
1.2 Evaluación de Servicios Bibliotecarios	10
1.2.1 Niveles de la Evaluación	12
1.2.2 Criterios de Evaluación	13
1.3 Indicadores	15
1.4 Estudio de usuarios	16
1.4.1 Tipos de usuarios	17
1.4.2 Satisfacción de usuarios	19
1.4.3 Necesidades de información	21
Capítulo 2: Biblioteca del Hospital general de Zona No. 24, IMSS.	
2.1 Antecedente del Hospital General de Zona No. 24	25
2.1.1 Misión y Visión	26
2.2. Origen de la Biblioteca del H.G.Z. No.24, IMSS	27
2.2.1 Misión y Visión	29
2.2.2 Objetivos	30
2.2.3 Clasificación	31
2.2.4 Catalogo	33
2.2.5 Acervo	35
2.2.6 Colección Bibliográfica	35
2.2.7 Usuarios	37
2.2.8 Personal	38
2.2.9 Servicios	38

**Capítulo 3: Evaluación de satisfacción de usuarios de la biblioteca del H.G.Z.
No. 24, IMSS.**

3.1 Planteamiento del problema	43
3.2 Justificación	44
3.3 Objetivos	44
3.4 Material y Métodos	44
3.5 Análisis e interpretación de resultados	48
Recomendaciones	57
Conclusiones	59
Bibliografía	63
Anexos (Cuestionario)	65

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional del Seguro Social, se creó el 19 de enero de 1943, con una composición tripartita para su gobierno, integrado, de manera equilibrada por representantes de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal. De inmediato comenzó a trabajar su Consejo Técnico. Entonces, al igual que hoy, sus integrantes han sabido anteponer a los legítimos intereses que presentan el bien superior del Seguro Social, constituyendo así la garantía de permanencia y desarrollo institucional.

El 6 de abril de 1943 se funda el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), que hoy en día constituye la organización sindical más grande del apartado A del Artículo 123 Constitucional. El decreto de creación del IMSS preveía la puesta en marcha de los servicios para el 1° de enero de 1944.

El personal profesional del Instituto a lo largo del tiempo se ha destacado por ser uno de los más asiduos generadores y colaboradores de la investigación, el desarrollo y la actualización continua, en beneficio de los derechohabientes y el enriquecimiento de la ciencia médica del país.

Por ello la biblioteca debe tener un servicio de calidad y quienes lo atienden deben citar también preparación académica y actitudes de servir a los usuarios bajo los conocimientos técnicos bibliotecarios y la experiencia de manejar las obras de referencia propias de las ciencias médicas.

El prototipo a los que están destinadas estas bibliotecas son las personas de amplio conocimientos científicos, que al acudir a ellas pretende realizar un trabajo serio siguiendo las normas de documentación científicas, para luego aportar datos nuevos y valiosos a las ciencias que estudian.

Para conocer si los servicios que proporciona la biblioteca satisfacen la necesidad de información a los usuarios es necesario recurrir a una evaluación de aciertos y fallas para la mejora de los servicios.

Para lograr la finalidad de este trabajo se divide en tres capítulos:

El primer capítulo se refiere a las herramientas para medir la satisfacción de usuarios en cuanto a los servicios, igualmente se definen conceptos, se aclara la importancia de los trabajos como el resultado del proceso de investigación documental.

El segundo capítulo corresponde a los antecedentes, objetivos, misión y visión de la biblioteca, así como los servicios y la organización.

En el tercer capítulo se proporciona el planteamiento del problema, corresponde a evaluación de la satisfacción de usuarios en la biblioteca, con la expresión del método e investigación, las gráficas y tablas, análisis y la discusión de los mismos.

Se presentan las conclusiones a las que se llegó después de la investigación y las recomendaciones para el mejoramiento de la biblioteca, como un punto de vista ante la problemática que se analizó, así como las recomendaciones correspondientes.

La bibliografía utilizada como apoyo para la realización de este trabajo, aparece en el apartado del mismo nombre, enlistando todas las que fueron utilizadas, y sin duda alguna formaron parte importante para obtener datos.

Por último, se presenta el anexo del formato del cuestionario aplicado para la investigación.

CAPÍTULO 1

La Evaluación de la Satisfacción de Usuarios



**El papel de los mediadores
Una relación personalizada
Transmitir el amor a la lectura
¿Una apuesta para el maestro?
La hospitalidad del bibliotecario.
Michelle Petit.**

1.1 Evaluación

Dentro del proceso administrativo de la biblioteca, la evaluación de los servicios es parte fundamental, la cual consiste en la comparación del desempeño de ésta con sus objetivos, para identificar lo positivo de lo negativo y emprender las acciones correspondientes que mejoren el servicio. Encontramos que la evaluación es una herramienta de medición para aplicarla en los diversos servicios.

Conceptos de Evaluación

Lancaster (1983), en su introducción menciona que, *“La evaluación es uno de los pasos importantes en el proceso administrativo. Consiste en una comparación del desempeño con los objetivos de la organización, de tal forma que se determine: si ha habido algún cambio en el desempeño en un período dado, de ser así, saber si cambio es el curso deseado, también ¿hasta qué punto?”*. En síntesis, la teoría de la evaluación es muy simple: hace falta contar con herramientas de medición que sean fácilmente aplicables y adecuadas al propósito.

Para Juan José Fuentes (1999), *“evaluar significa un todo, es decir; abarca el proyecto, la idea originaria que va a desarrollarse, el desarrollo práctico de la misma, la metodología, los recursos utilizados y sobre todo, la posibilidad de recoger un diagnóstico sobre los resultados obtenidos, analizando si se cumplen las metas propuestas al inicio del proyecto, tomando en cuenta tanto calidad como cantidad”*.

Según Peón (1989), la evaluación se entiende: *“...como el establecimiento de un proceso permanente de captación y valoración de información que, a su vez, suministra los datos resultantes de esos procesos, para lograr el mejor aprovechamiento posible, eficaz y eficiencia de los recursos.”*

Para Amaya Ramírez (2004), *“la evaluación es fundamental para la administración de bibliotecas, pues permite conocer los elementos necesarios para*

detectar qué tan eficiente son los servicios y actividades que se desarrollan dentro de las mismas, así como también, saber si se alcanzan los resultados esperados (objetivos)”.

Aun cuando las definiciones de estos autores tienen diferentes puntos de vista, todos coinciden en la importancia de la evaluación; así como considerar la integridad y sistematización del proceso.

La evaluación, elemento determinante en todo el proceso de planeación es, ante todo, un mecanismo de retroalimentación a partir de las actuaciones que han contribuido de manera eficaz a alcanzar los objetivos propuestos; las unidades de información responden a un entorno dinámico y los productos de ellas son altamente sensibles a la valoración del usuario; y sus insumos lo son también, al provenir de ambientes informativos en cambio permanente.

El término evaluación tiene un amplio significado en las bibliotecas, pues para las actividades y servicios que se proporcionan, y en sus aspectos administrativos internos es una herramienta de medición que facilita la identificación de prioridades en los servicios y programas bibliotecarios.

Entonces el evaluar es una necesidad para el funcionamiento de la biblioteca para resolver sus puntos débiles y, en su caso, rediseñar los servicios bibliotecarios, para optimiza sus recursos al aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.

1.2. Evaluación de Servicios Bibliotecarios

Para Lancaster (1983), *“La evaluación del servicio bibliotecario debe considerarse como un instrumento para la administración, que sirve para determinar cuán eficaz es la biblioteca para atender las necesidades de sus usuarios, para identificar las limitaciones o errores del servicios, y para sugerir las formas en las que puede ser mejorado”*, y sugiere que otros autores la han manejado dentro del campo de

investigación, con el método científico, pues la utilizan para determinar el grado de objetividad con el que se está realizando una actividad.

Y menciona que los propósitos de una evaluación son:

1. Establecer un punto de referencia que se utilizaría como contraste.
2. Comparar el rendimiento de varias bibliotecas.
3. Justificar la experiencia de un servicio de información.
4. Identificar posibles fuentes de fallas, con el fin de evaluar el nivel de rendimiento futuro.

La evaluación tiene como propósitos determinar la calidad de los servicios, factibilidad para introducir innovaciones y para establecer diferentes alternativas que permitan alcanzar objetivos de sistemas y servicios bibliotecarios.

Es de suma importancia establecer prioridades, en el proceso de evaluar los servicios: préstamo a domicilio, préstamo interno, servicio interbibliotecario, consulta, etc.

Objetivo de Evaluación

La importancia de evaluar los servicios bibliotecarios, no sólo es un instrumento que proporciona resultados, sino que además es un elemento esencial que ayuda a tomar decisiones, y puedan resolverse problemas independientemente de las características de la biblioteca.

Para realizar una evaluación, Fuentes (1999) menciona que debe *“partir de plantearse una serie de preguntas, las cuales van en función de lo que se pretende estudiar, así como la profundidad a la que se pretende llegar, podemos mencionar algunas preguntas:*

- *¿Para quién evaluar?Cuál es el tipo de evaluación, de acuerdo con la organización y en función de los objetivos establecidos.*
- *¿Para qué evaluar? Se realiza un balance de lo realizado, pero al mismo tiempo conlleva una visión prospectiva de la situación. Por lo que antes de recoger los datos hay que definir claramente las políticas que da a conocer el grado de satisfacción que se encuentra en los procesos realizados, así poder resolver problemas y tomar decisiones.*
- *¿Cómo evaluar? Recopilando datos pertinentes, de una o varias formas”.*

Fuentes (1999), señala que “*cualquier programa de evaluación implica inputs, outputs, objetivos y resultados finales*”.

Se entiende por **inputs**: la cantidad de energía, productos o servicios que se incorporan a un determinado proceso de producción: son tangibles y fácilmente cuantificables, se habla de *inputs primarios* (de dinero), o **inputs** secundarios (los materiales comprados con ese dinero que forman parte de la colección).

En términos bibliotecarios, en una biblioteca los servicios que proporciona también se pueden cuantificar, pero esto no es suficiente, ya que a diferencia de *inputs* que son evaluados numéricamente, los *outputs* pueden y deben ser evaluados en términos cualitativos: Los resultados son los objetivos finales que se establecen al principio de cualquier programa.

1.2.1. Niveles de Evaluación.

Lancaster (1983), menciona tres niveles de evaluación:

1. **“Efectividad:** *para saber en qué medida los servicios que se proporcionan satisfacen las demandas de usuarios.*
2. **Costo-Efectividad:** *se relaciona con la eficiencia del funcionamiento interno de la biblioteca, mide la eficiencia en términos monetarios.*

3. **Costo-Beneficio:** *para saber si la cuantía o la valía del servicio es menor o mayor que el costo de prestarlo; se intenta determinar si el gasto de tener un servicio está justificado por los beneficios que proporciona”.*

El primer nivel es para evaluar un servicio, para saber si cubre la necesidad del usuario, el segundo nivel evalúa el servicio ya funcionando cubriendo la necesidad del usuario y por lo tanto su costo; y en el tercer nivel es necesario que las mediciones sean objetivas, esto es, basada en datos y en pruebas de documentos.

Hay otros niveles de evaluación que propuso King Bryant en 1971, citado por Lancaster (1983), con los que se mide la efectividad, estos son:

“Método de Macroevaluación: *mide el grado de perfección con que opera un servicio, en términos cuantitativos, éstos pueden ser expresados, por ejemplo: en el porcentaje de éxitos al satisfacer una solicitud del préstamo a domicilio.*

Método de Microevaluación: *investiga cómo opera un sistema y por qué opera a un determinado nivel, con el fin de mejorar el funcionamiento de un determinado servicio”.*

De estos tipos de niveles que menciona Lancaster, el primero se puede tomar en cuenta para el estudio de servicios y su efectividad; el segundo grupo son los que mide si el servicio está funcionando de manera eficaz.

1.2.2. Criterios de Evaluación

Los programas deben llevar ciertas fases o etapas para su realización, y es necesario que se delimiten tiempos y que se establezcan las actividades que se llevarán a cabo. Pegaza García (1989), propone cinco pasos principales a seguir son:

1. **Definición del alcance de la evaluación:** *(a partir de un cuestionario elaborado previamente), determinar el tipo de información que se requiere para evaluar, realizando un proceso selectivo de información que sea relevante y necesaria para la evaluación.*
2. **Diseño del programa de evaluación:** *involucra un plan de acciones encaminadas a reunir datos para responder a las preguntas formuladas con anterioridad, esto se puede realizar a través de encuestas o entrevistas.*
3. **Ejecución de la evaluación:** *implica la recopilación de datos para su posterior análisis, reuniendo información útil, integrando los criterios científicos de rigor, como son la validez y confiabilidad para obtener información relevante en la toma de decisiones.*
4. **Análisis e interpretación de los resultados:** *es el manejo de datos con el fin de ayudar a responder las preguntas planteadas en la primera etapa; elaborando informes con los datos ya obtenidos para el análisis e interpretación de la información procesada que genere decisiones que respondan a dicha pregunta.*
5. **Modificación del servicio con base en los resultados de la evaluación:** *en este paso se detectan los errores o las posibles desviaciones de un servicio, permitiendo corregir y mejorar o implementar nuevas recomendaciones”.*

Es necesario mencionar que un elemento primordial para los programas de evaluación son los indicadores o medidas, que son expresiones numéricas que muestran los resultados de los diferentes servicios que ofrece la biblioteca.

Lancaster (1983), menciona dos formas de evaluar:

a) **Cuantitativa:** (tamaño de crecimiento) se refiere al análisis estadístico, muestra, etc. lo que permite obtener datos y hacer generalizaciones sobre un amplio universo. Se considera que este tipo de método conduce a evaluaciones objetivas.

b) **Cualitativo:** (juicio experto, uso de bibliografías, análisis del uso real) mediante el uso de ésta se obtiene información detallada acerca de un grupo reducido

de personas y casos e incrementa su entendimiento. Reduce sus generalidades y conduce a evaluaciones subjetivas”.

1.3. Indicadores

En el ámbito bibliotecario, la medición y evaluación del rendimiento de las bibliotecas se ha plasmado en varios documentos e iniciativas de organismos, tanto a nivel nacional como internacional, como iniciativas de carácter normalizado, dirigidas a todo tipo de bibliotecas.

Pagaza García (1989), *“ofrece modelos similares por medio de agrupar por servicios bibliotecarios un conjunto más o menos prolijo de indicadores. Este autor presenta un listado de indicadores para diez áreas de servicios bibliotecarios que son: satisfacción del usuario; datos generales; provisión de documentos; suministro de documentos; préstamo de documentos; préstamo interbibliotecario; información bibliográfica; búsquedas en el catálogo; instalaciones y proceso técnico”*.

Para Fuentes (1999), el seguimiento requiere clasificar a los indicadores en tres:

- **“Indicadores de carga de trabajo.** Se utilizan para medir la cantidad de trabajo realizado.
- **Indicadores de eficacia.** Comparan los recursos invertidos con los resultados.
- **Indicadores de efectividad.** Se usan para medir la extensión con que los programas consiguen los objetivos fijados”.

Ambos autores coinciden, en definitiva, en la importancia que tiene el que los servicios de una biblioteca puedan ser evaluados aplicando indicadores.

1.4 Estudios de Usuarios

La biblioteca juega un papel fundamental al poner la información al alcance de los usuarios, información que requieren una vez que está ha sido procesada y sistematizada para su mejor uso.

Los usuarios no solo son números, nos enfrentamos con ellos cada día, aunque no los conozcamos, es por eso que los servicios de calidad no sólo están encaminados hacia un grupo de personas, ya que es indudable que al crearlos deben estar ligados con otros que sin duda deben competir en igualdad.

Se menciona en el Seminario Latinoamericano (1997), que en *“la bibliotecología y/o ciencias de la información, los estudios de usuarios se pueden definir como una área multidisciplinaria del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación entre información – usuario”*.

Es necesario que el estudio de los usuarios se realice sistemáticamente con objeto de identificar sus características, su comportamiento y sus necesidades para predecir su uso de los servicios, ya que se ha comentado en diversos trámites de la biblioteca que se deben conocer las necesidades de los usuarios partiendo de los recursos y servicios para satisfacerlos.

Al respecto el Seminario Latinoamericano (1997), nos dice que *“el inicio de un interés serio y continuado sobre los estudios de usuarios generalmente se ubica de 1940, en especial en 1948 cuando la Royal Society de Londres convocó a una Conferencia Científica de Información (Scientific Information Conference). Ésta duró 10 días cubriendo el tema de la comunicación científica e incluyó estudios de usuarios, empleado la técnica de encuesta y entrevistas”*.

Para diagnosticar los servicios que ofrece la biblioteca para Lancaster (1983), se debe tomar en cuenta los siguientes elementos:

- **Colección** *las actividades se manifiestan al usuario de la biblioteca en forma de acervo (colección), la disponibilidad para explorar el acervo (incluyendo la disposición de los materiales en la estantería, los catálogos y los índices) y los servicios que le proporcionan a los usuarios*
- **Personal** *de la biblioteca está involucrado en la administración que dirige y coordina tanto en los servicios técnicos como los servicios al público y en la actualidad puede aplicar procedimientos automatizados en muchos de ellos.*
- **Infraestructura** *el tamaño de la biblioteca implicaran los servicios que proporcionan.*
- **Recursos Financieros** *de las bibliotecas está involucradas básicamente en tres actividades principales: a) adquisición y almacenamiento de materiales; b) identificación y localización de los mismos y c) presentación de dichos materiales a los usuarios de la biblioteca en una variedad de formas.*

Los recursos con que cuenta una biblioteca inician con el presupuesto que dependerá el buen desarrollo de la misma. Con esté mejora la adquisición de tecnología, el desarrollo de colecciones, los recursos electrónicos, el material de difusión y recursos humanos necesarios para ofrecer buenos servicios.

1.4.1 Tipos de Usuarios

Lancaster (1983), *“define la palabra usuario como un miembro de la comunidad específica de una determinada biblioteca”*. En su acepción más simple la palabra usuario es quien usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio público o semi - público; o la persona que puede utilizar con limitaciones una cosa ajena.

Se refiere a los estudios de usuarios como un subgrupo de investigación en las ciencias sociales dedicadas al estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones.

El usuario para Hernández (1993), es *“el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de la información: él solicita, analiza, evalúa y recrea la información”*.

Otros autores difieren sobre la definición del término usuario, ya que se pueden distinguir dos clases: los potenciales y los reales; Monfasani, menciona que:

“El usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación, y Lector es el que lee o tiene el hábito de leer”.

En cuanto a los usuarios reales y potenciales dice que:

“Usuarios potenciales: *son aquéllos que necesitan información, independientemente de si este hecho se traduce o no en la consulta de una fuente de información. Persona, grupo o entidad, cuya actividad está vinculada, directa o indirectamente, al cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual está inserta la entidad de información”*.

Por ello, son puntos de partida para el cálculo de los recursos de información que allí se refieren (humanos, materiales, tecnológicos, financieros, organizacionales y el propio recurso de información).

“Usuarios reales: *aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación. El usuario Potencial que aún no es real (al cual algunos autores la llaman No Usuario), es aquel con el cual la entidad de información aún no ha logrado establecer la comunicación”*.

Mientras para Leonor Pintor (2004) expresa los siguientes tipos de usuarios:

“Usuario potencial: *Son todos los miembros de una comunidad que tienen la posibilidad o capacidad de utilizar los recursos y servicios de las bibliotecas.*

Usuarios reales: *son aquellas personas que asisten en forma regular a las unidades de información para utilizar sus recursos y servicios”.*

Para ambos autores el usuario es el receptor que ha percibido una anomalía en su conocimiento del mundo y está tratando de encontrar mensajes que le ayuden a corregirlo, que son los que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la biblioteca que proporciona información, este usuario puede ser de los potenciales. Se establece que el usuario real evoluciona (ante el usuario potencial que aún no es real) porque el bibliotecario de la información ya ha logrado la comunicación, ya que se dio un servicio adecuado y ha fomentado en el interés por seguir haciendo uso de la biblioteca en cuanto a sus colecciones y servicios.

1.4.2 Satisfacción del Usuario

El índice de uso frecuente del sistema en un servicio voluntario, como es la biblioteca, es un indicador de rendimiento muy positivo y esperanzador, la satisfacción del usuario puede tenerse en cuenta como un indicador de evaluación del rendimiento, para Carina Rey Martin (2000), dice que *“la satisfacción está directamente relacionada con el uso del sistema”*.

La satisfacción de esta necesidad humana de participación o de protagonismo histórico, está relacionada con la característica esencial del ser humano como hacedor de la cultura y transformador del medio ambiente natural y social que lo rodea.

Verdugo (1989) menciona que *“Evaluar la satisfacción del usuario involucra, en un conjunto, una serie de elementos como oportunidad, actualización, accesibilidad y la*

diversidad de los servicios que proporciona la biblioteca, donde la satisfacción del usuario se presume el factor principal que determina el alcance del uso del sistema bibliotecario.”

La biblioteca debe basarse en las necesidades de los usuarios y en qué puede resultar más útil para ellos y no para el personal o la organización de la misma. Los usuarios satisfechos son los que realmente tienen mejores criterios del servicio bibliotecario.

Indica Verdugo, las cinco leyes de la bibliotecología expuesta en 1931 por Ranganathan, donde la satisfacción del usuario puede, de alguna manera relacionarse con:

- 1) **“Los libros son para usarse”**, el concepto global de la biblioteca como intermediaria entre el usuario y los recursos bibliográficos;
- 2) **“A cada lector, un libro”**, la noción de accesibilidad (la biblioteca proporciona los servicios requeridos sobre demandas);
- 3) **“A cada libro, su lector”**, la biblioteca, como un servicio de información activo, que da a conocer los recursos bibliográficos a los usuarios potenciales;
- 4) **“Ahorra tiempo al lector”**, es la relación con la eficacia interna de la biblioteca, específicamente para hacer accesible los recursos bibliográficos en las formas más convenientes al usuario;
- 5) **“La biblioteca es un órgano en desarrollo”**, sugiere a la biblioteca como un centro vivo, buscador de información, más que como un almacén pasivo de paquetes de información.

Respecto a las encuestas, éstas son indispensables para medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que les proporciona, Calva González (2004), menciona que *“la aplicación de las encuestas como una técnica para evaluar o medir la satisfacción o insatisfacción puede ser observada como una posibilidad de obtener*

información acerca de la naturaleza y resultados de la utilización, por parte de los usuarios, del centro de documentación, biblioteca o unidad de información”.

1.4.3. Necesidades de Información

Como primer paso para determinar las necesidades de información de las comunidades de usuarios, se debe de entender el término información. Después de la Segunda Guerra Mundial, el término “**información**” adquirió gran importancia; en bibliotecología, Hernández (1993), *“la define como un conjunto de datos transmitidos a través de la comunicación”.*

Hoy día, se reconoce que la capacidad de utilizar los recursos de información es básica para el proceso permanente de autoeducación, y que dicha habilidad debe fomentarse parte de proceso educativo desde el hogar para acudir a la biblioteca y adquirir la información que necesita.

Para hablar de manera más amplia, el acceso al conocimiento a través de todos los medios: papel, electrónica y audio. La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter importante, utilizar la información con fines prácticos inmediatos, dicha utilización está fundamentado en la necesidad de adquirir conocimiento.

La necesidad de Información de un usuario (individuo) son el conjunto de datos que necesita para cubrir el objeto inmediato.

Calva (2004), menciona que al *“satisfacer una necesidad aparece otra, por esta razón se puede decir que una persona tiene una necesidad y la satisface, este sujeto tiene otra y la tratará de cubrir”*, por ello es importante determinar cuáles son las necesidades ocultas y las necesidades expresadas por los usuarios, ya que las necesidades pueden ser más numerosas que las demandas, ya sea que la información

sea utilizada en la recreación del conocimiento en una disciplina, o para aumentar el saber empírico.

Las necesidades de información dependen de las características y formación de cada uno de los usuarios, además para Hernández (1993), las estructuras cognoscitivas del usuario, las necesidades de información están influidas por otros factores:

**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 información.*

**Carencias del universo de recursos de información sobre la disciplina.*

**Disponibilidad de los recursos de información.*

**Medio ambiente en el que se desarrolló el usuario: situación social, política y económica de su entorno.*

**Manejo del lenguaje”.*

Cada usuario tiene diferentes necesidades, es importante tener diferentes formas para encontrar información. Algunos usuarios saben exactamente qué es lo que buscan, quieren encontrarlo y terminar tan pronto sea posible. Otros usuarios no saben exactamente lo que buscan, llegan a la página con una vaga idea de la investigación que necesitan, después de reunir, salen con información o conocimiento que no sabían que necesitaban.

El elemento principal en un servicio de información es el usuario que satisface con él sus necesidades, intereses y demandas informativas; y la finalidad de cualquier oferta informativa es la satisfacción de las necesidades de sus usuarios y ésta debe aspirar a satisfacerlas cada vez más.

Amaya (2004) lo define *“como la capacidad de una institución, en este caso la biblioteca, para cubrir todas las necesidades de información que requiere un usuario, lo cual repercutirá en la conducta del usuario hacia la biblioteca y su comportamiento en la búsqueda de información en el futuro”*.

En un sistema bien diseñado, los usuarios pueden tener tanto búsquedas precisas como exploraciones que les ayuden a encontrar su información. Hay que contemplar esto, ya que la satisfacción del usuario no sólo se logra con buena tecnología y gráficas atractivas.

CAPÍTULO 2

Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS



**“La lectura debe ayudar a
Engendrar el propio
Pensamiento, propiciando
La creación personal”.
Gutiérrez Sáenz.**

2.1. Antecedente del Hospital General de Zona No. 24

El Hospital General de Zona No. 24 "Insurgentes" del Instituto Mexicano del Seguro Social, *"fue inaugurado el 08 de agosto, de 1963 por el Lic. Adolfo López Mateos Presidente de los Estados Unidos Mexicanos y por el Lic. Benito Coquet. Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social"*.

Desde su proyección médico arquitectónica se perfiló como un símbolo del espíritu de servicios de la Seguridad Social para atender 40,000 derechohabientes. Inició con la consulta externa de Medicina General, módulos de Materno Infantil, Urgencias, Laboratorio y Rayos X, pero pronto se agregaron Oftalmología, Otorrinolaringología, Gastroenterología y Ginecología, además se integraron los servicios de Medicina Preventiva, Archivo Clínico, Farmacia, Enfermería, Trabajo Social, Radiodiagnóstico, Urgencias y las Especialidades de Pediatría, Traumatología en Urgencias, funcionando así hasta 1970.

Los avances científicos y tecnológicos de la medicina y la demanda de servicios permitieron que se le otorgara a esta unidad la categoría de Clínica Hospital con 96 camas. Posteriormente se agrega Neurología y desde entonces, el servicio de Urgencias funciona las 24 horas diarias.

En 1971 se nombra al Dr. Patricio Riverol como Jefe de Enseñanza, el cual se encarga de desarrollar el Programa de la Residencia de Medicina Familiar, con reconocimiento de la Universidad Nacional Autónoma de México.

De 1972 a 1984, el Hospital es sede de la Residencia de Medicina Familiar y a partir de esa fecha, las actividades educativas son una fortaleza de la unidad que favorece los convenios en materia de educación para el desarrollo de profesionales en formación y educación continua.

En 1979, la unidad se transforma en Hospital General de Zona y en 1980 se le otorga la sede del internado de Posgrado.

En 1982 se firma un convenio con el CONALEP para que auxiliares de enfermería obtengan el Título de Enfermería General, graduándose cuatro generaciones, asimismo fue sede de tres cursos de Posttécnicos de Enfermería en Administración y Docencia.

Actualmente los convenios del Instituto Mexicano del Seguro Social con la Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto Politécnico Nacional y otras Instituciones permiten al Hospital General de Zona No. 24 “Insurgentes” ser reconocido y de interés para coadyuvar en el desarrollo de objetivos y expectativas de alumnos en formación de Cursos Posttécnicos, Diplomados, Servicio Social y Enseñanza Continua para los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Para el 2000 el hospital ofrece más de 200 cursos de capacitación continua en diversas modalidades; adiestramiento en servicios, diplomados, monográficos, de alta especialidad y talleres.

El acontecimiento más reciente en la historia del hospital es la designación por parte de la Coordinación de Educación Médica, como la primera sede del Curso de Especialización en Geriátrica, que actualmente se lleva a cabo en el Hospital General de Zona No. 27.

2.1.1. Misión y Visión

Misión

El Hospital General de Zona 24 del Instituto Mexicano del Seguro Social, (1995), tiene una misión la cual es: *“Para mejorar la salud física, psicológica y social a los derechohabientes y familiares de la Zona de Insurgentes, utilizando eficientemente los recursos humanos, físicos y tecnológicos disponibles, fomentando el trabajo en equipo:*

La mejora continua en los servicios de Consulta de Urgencias y de Hospitalización con oportunidades, eficacia y calidez que produzcan satisfacción en los pacientes y familiares, con beneficios en los niveles de la comunidad, todo ello para cumplir el privilegio de la alta responsabilidad que nos corresponde a través de la Seguridad Social”.

Visión

El Hospital General de Zona 24 del Instituto Mexicano del Seguro Social, (1995), tiene como visión: *“ser la Organización que vincula su capacidad resolutive, sea el medio para mejorar el nivel de salud en la población usuaria del HGZ 24, para contribuir a los objetivos de la Seguridad Social, enalteciendo la imagen institucional”.*

2.2. Origen de la Biblioteca del H.G.Z. No.24, IMSS

El lineamiento Normativo General....(2001) hace referencia que *“las bibliotecas en la salud del Instituto Mexicano del Seguro Social tienen sus antecedentes en el año de 1955, con la concentración del acervo de los departamentos Jurídicos y de Asuntos Internacionales; en 1962 se incorpora literatura biomédica, formándose la Biblioteca Central; posteriormente los servicios se fortalecieron y se conformó un sistema de centros de documentación en salud y salas de lectura ubicados en todas las delegaciones”.*

La diseminación de fuentes de información se refiere al proceso mediante el cual el instituto Mexicano del Seguro Social pone a disposición del personal dedicado a atender la salud de los derechos habientes información científica actualizada para apoyar las decisiones médicas en su práctica cotidiana.

El acceso a esta información se materializa en el sistema conformado por los ciento sesenta y siete bibliotecas, y ciento setenta salas de lectura, producto del desarrollo institucional, y que están distribuidos geográficamente en las siguientes regiones: Norte, Noroeste, Occidente, Oriente, sur, La Raza y Siglo XXI.

Las Bibliotecas y Salas de Lectura están organizados en forma piramidal para atender las necesidades de los profesionales adscritos a las unidades médicas pertenecientes a los Centros Médicos, a los Hospitales Generales de Zona y a Unidades de Medicina Familiar y abren sus puertas a los profesionales del sector a nivel nacional.

Este sistema de organización no se rige y no se limita a la integración y cooperación entre las bibliotecas, más bien está diseñado para ser flexible, adaptarse a las necesidades de información de su población blanco, y participar activamente en la búsqueda y obtención de la investigación, mediante la cooperación e intercambio interinstitucional y con otras instituciones del sector, educativas nacionales y extranjeras mediante la elaboración de programas de difusión de los avances científicos y tecnológicos.

Mediante los servicios que proporcionan las Bibliotecas en Salud, el personal está posibilitado para obtener y aprovechar cabalmente la información científica necesaria, para sustentar sus asesoramientos e infraestructura actualizada (medios electrónicos, magnéticos y de telecomunicaciones), que permiten tener acceso e incorporar las innovaciones del conocimiento científico a su quehacer cotidiano y facilitan el intercambio y cooperación de la información, de la tecnología y de sus propios servicios.

En la elaboración del presente documento fueron considerados las normas nacionales institucionales y los elementos de las normas ISO-9000 que le son aplicables, en función del proceso que se norma, por lo que, en principio se tiene por establecido un sistema de aseguramiento de la calidad que compete al ámbito Delegacional de Educación Médica.

2.2.1 Misión y Visión

Misión

La biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, tiene clara comprensión con el desarrollo del Instituto Mexicano del Seguro Social por lo tanto su misión es:

- *“Proporcionar información, colecciones, servicios básicos y especializados como apoyo al desarrollo de los programas académicos y de investigación.*
- *Para satisfacer esta misión, la Biblioteca debe seleccionar, obtener, organizar y proporcionar a los usuarios el acceso a la información en todas sus variedades.*
- *Capacitar al usuario para conocer los recursos y servicios de información existentes, y así mejorar sus habilidades en la búsqueda.*
- *Disponer de recursos y servicios bibliográficos para satisfacer las necesidades de información actual y futura de la comunidad médica; en colaboración con las nuevas tecnologías, aplicarlas al desarrollo”.*

Visión

La biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS; es una organización educativa dinámica donde el personal ofrece información a los usuarios cuando la necesitan con un alto nivel de servicio sin importar dónde se localiza el material de consulta.

- *“La biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS; es pilar en la Administración, control y preservación del material bibliográfico.*
- *La biblioteca desarrolla su colección para incrementar la investigación, educación, enseñanza y auto capacitación como herramienta para el personal directivo, investigadores, docentes y estudiantes para cumplir con la misión del Hospital.*
- *Prestaciones de servicios de información básicos y especializados disponibles*

para asegurar un eficaz y excelente servicio a los usuarios.

- *La biblioteca tiene un programa de capacitación a usuarios en el conocimiento de los procesos y servicios de la Biblioteca así como de navegar en bases de datos para adquirir destrezas”.*

2.2.2. Objetivos

El objetivo de la biblioteca del Hospital General de Zona No.24, IMSS; es contribuir al cumplimiento de los programas del Hospital en materia de enseñanza e investigación; que se encuentran en el Programa de Trabajo del Departamento de Enseñanza (2010).

La biblioteca tiene un claro compromiso con el desarrollo de sus usuarios institucionales y externos por lo que sus actividades son:

- 1.- *“Proporcionar información y servicio básico y especializado con apoyo al desarrollo de los programas académicos y de investigación.*
- 2.- *Selecciona, obtiene, organiza, disemina y proporciona a los usuarios el acceso a la información.*
- 3.- *Capacita al usuario para conocer los recursos y servicios de información existentes y así mejora sus habilidades en la búsqueda.*
- 4.- *Disponer de recursos y servicios de bibliográficos para satisfacer las necesidades de información actual y futura de la comunidad médica; en colaboración con las nuevas tecnologías”.*

El personal ofrece información a los usuarios cuando la necesitan con un alto nivel de servicios.

2.2.3 Clasificación

Clasificación del Material Bibliográfico de Medicina

Garza (1987), menciona que *“los materiales bibliográficos están bajo el análisis y organizados con la estructura del sistema de clasificación de la Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos (NLM), que se encuentra en español para las bibliotecas del área de biomedicina en México”*. (pp. IX - XIV)

Se consideró conveniente completar el análisis con la traducción del esquema para libros en el campo de la medicina y ciencias afines, que aparecen como tomo 2 y además con el índice del esquema que aparece en el tomo 3.

La clasificación aparece de la siguiente forma:

- QS - Anatomía humana.
- QT – Fisiología.
- QU – Bioquímica.
- QV – Farmacología.
- QW – Microbiología e inmunología.
- QX – Parasitología.
- QY – Patología clínica.
- QZ – Patología.
- W – Medicina General. Profesiones. de la Salud.
- WA – Salud pública.
- WB – Práctica de la medicina.
- WC – Enfermedades transmisibles.
- WD 100 – Desórdenes nutrición.
- WD 200–Enfermedades metabólicos.
- WD 300 – Enfermedades inmunológicas
- WD 400 – Envenenamiento por animal.
- WD 500 – Envenenamiento por plantas.
- WD 600 – Enfermedades y lesiones causadas por agentes físicos.
- WD 700 – Medicina aeronáutica y espacial.
- WD 800 – Medicina Naval.
- WE – Sistema ósea muscular.
- WF – Sistema respiratorio.
- WG – Sistema cardiovascular.
- WH – Sistema hematológicos y linfático.
- WI – Sistema gastrointestinal.
- WJ – Sistema urogenital.
- WK – Sistema endocrino.

- WL – Sistema nervioso.
- WM – Psiquiatría.
- WN – Radiología.
- WO – Cirugía.
- WP – Ginecología.
- WQ – Obstetricia.
- WR – Dermatología.
- WS – Pediatría.
- WT – Geriatria. Enfermedades crónicas.
- WU – Odontología, cirugía oral.
- WV – Otorrinolaringología.
- WW – Oftalmología.
- WX – Hospitales y otros servicios de la salud.
- WY – Enfermería.
- WZ – Historia de la medicina.

Lo anterior indica el esquema de la NLMC, que Garza (1987) hace mención “Ofrece un mayor grado de precisión para la clasificación de monografías aparecidas desde 1984”.

La Asignatura Topográfica

The Land of Librarian (2009), se utilizará como *“material de apoyo para la asignatura del número de autor de Cutter-Sanborns, el contenido de estas tablas han sido modificadas de acuerdo a las necesidades de la colección, utilizando para esto las tablas de clasificación de la Library of Congress”*.

La clave de clasificación más la marca del autor son los dos componentes de la signatura topográfica del documento. Se emplean claves decimales y alfanuméricas también para la identificación del autor de un decimal y alfanuméricas también para la identificación del autor.

Hay componentes adicionales que contienen algunas signaturas topográficas. Para Russell (1993), *“El año de la publicación se suele anotar directamente después, o debajo de la marca del autor, únicamente cuando se trata de la segunda edición en adelante. Cuando la biblioteca cuenta con más de un ejemplar de un libro, la asignatura topográfica puede incluir el número de la copia corresponde a ese ejemplar en particular”*.

Encabezamiento de Materia

Para la National Library of Medicine's (NLM) (2009), se realizó una nueva y completa versión revisada de las listas, de encabezamientos de materia, para sus bibliografías y catalogación. *“La publicación de Medical Subject Headings (MeSH), para la lista de encabezamientos de materia, introducida en 1960, sirve como sostén de los análisis y se convirtió en operaciones de recuperación”*.

2.2.4 Catálogo

El Centro de Documentación en Salud, cuenta con el catálogo público, el cual es la guía principal tanto para el usuario como para el bibliotecario, en los temas del conocimiento de las diversas obras que existen en la biblioteca.

Para Russell (1993), *“el catálogo público o general se compone de tres fichas o tarjetas principales las cuales se presentan en:*

- 1. Catálogo de autor.*
- 2. Catálogo de título.*
- 3. Catálogo de encabezamientos de materia”*.

Por lo general, el catálogo público se divide en dos secciones; una que contiene las tarjetas de autores junto con las de título, y la otra, únicamente las fichas de materia. En ambos casos las tarjetas se colocan en orden alfabético de la información contenida en la línea de arriba, que corresponde, en su caso, al nombre del primer autor, del título o del encabezamiento de materia.

La ficha del autor es generalmente la ficha principal del documento; sin embargo; hay casos en los cuales la ficha del título es la principal, como en el caso de documentos sin registro del autor. La tarjeta principal proporciona la información más completa acerca de la obra.

Russell (1993) *“menciona que las revistas o publicaciones periódicas son documentos que se publican por término indefinido a intervalos fijados por su frecuencia de aparición. Se identifican por título y por su número único, el ISSN (International Standard Serial Number); los fascículos individuales se describen por número, volumen y año de publicación”*.

Es necesario realizar un registro con el fin de saber con qué títulos se cuenta y cuáles son algunas de sus características generales para que puedan ser utilizadas fácilmente.

La forma más conveniente para registrar las publicaciones periódicas es:

Kardex de Revistas

Éste constituye una herramienta básica de control para el bibliotecario, pues en él se registran tanto los títulos de las revistas que se encuentran en la biblioteca como los números que se tienen de cada uno de ellos.

El IMSS (2007), indica que *“el ordenamiento de las tarjetas del kardex, así como de las publicaciones periódicas, para su guarda en el kardex y en la estantería, respectivamente, deberá realizarse generalmente en orden alfabético por título”*.

La regla básica es ordenar alfabéticamente de acuerdo al sistema de palabra por palabra y letra por letra, empieza por la más corta, de acuerdo al alfabeto español.

En su ordenamiento deben consultarse las *“Entradas principales para publicaciones periódicas, detalles de la ordenación”*, de las *“Reglas para la Ordenación Alfabética de los Catálogos de las American Library Association (ALA)”*.

También debe de tomarse en cuenta las siguientes consideraciones:

- *“Los artículos no se toman en cuenta ni al principio, ni intermedios en el título, excepto cuando forman parte del nombre.*

- *Los títulos con letras iniciales son ordenados al principio de cada letra*.

Preposiciones, verbos, adverbios, pronombres, conjugaciones no se toman en cuenta excepto cuando forman la primera palabra de un título, o para:

- *“Distinguir títulos iguales*
- *Los títulos de siglas se ordenan como palabra, a menos que estén escritas totalmente como mayúsculas con un espacio o punto entre las letras, en cuyo caso se ordenan como iniciales.*
- *Los títulos iguales se acomodan por el lugar de edición y/o ISSN.*
- *Los signos (coma, punto, apóstrofo) en el título no se toman en cuenta.*
- *El signo &, se traduce como la conjugación “y” (“and”, “et”, “und”) en el idioma del título y se ordena donde corresponda”.*

2.2.5 El Acervo

En el Centro de Documentación se encuentran los documentos bibliográficos disponibles en formato impreso y electrónico.

Nombre	Total
Revistas	Más de 141 títulos, desde 1968 a la fecha
Libros	1364
Discos Compactos	54 títulos
Publicaciones electrónicas	8 títulos
Folletos	500 títulos

2.2.6 Colección Bibliográfica

La colección bibliográfica que se encuentra en la biblioteca, tiene como propósito el de satisfacer en forma inmediata y constante las necesidades de información, es importante que conozcan las colecciones bibliográficas que se encuentran organizadas

de la siguiente manera:

1. **Colección General:** La colección general se integra por las monográficas que apoyan los programas de enseñanza y la consulta del médico especializado. En su mayoría son libros de carácter general, sin excluir las obras literarias.
2. **Colección de Consulta:** La colección de consulta se forma por los materiales que proporcionan la información rápida y concisa sobre todos los temas de la medicina, como son: diccionarios, enciclopedias, índices, almanaques, entre otros. El objetivo de los libros de la colección de consulta es proporcionar información para resolver rápida y eficazmente problemas específicos.
3. **Colección de Publicaciones Periódicas:** Esta colección la integran boletines y revistas, es decir, materiales que aparecen a intervalos más o menos definidos y que contienen información de mayor actualidad.
4. **Colección de Materiales Especiales:** Se integra por materiales no bibliográficos: diapositivas, discos compactos, audiovisuales.

Formas de Acceso a la Colección

La disposición de las colecciones a través de los servicios que proporciona la biblioteca, se ofrece de la siguiente manera:

- a) **Estantería Abierta:** Tiene como finalidad permitir el libre acercamiento a las colecciones bibliográficas para que busquen directamente y obtengan el material. Quienes tienen libre acceso a la colección son todos los usuarios internos del Hospital General Zona No. 24, IMSS.
- b) **Estantería Cerrada:** Se debe solicitar el material bibliográfico a través del mostrador de préstamo, es decir, el material que soliciten les será proporcionado por el personal

bibliotecario. Es limitado para los usuarios externos de la biblioteca del Hospital General Zona No. 24, IMSS.

2.2.7 Usuarios

1. Usuario Interno: Personal para la atención de la salud que sean trabajadores de base, confianza, becarios, internos o de servicio social, el cual se divide en dos grandes grupos, que son:

- a) Usuarios Reales:** tienen registro vigente y utilizan los recursos de la biblioteca.
- b) Usuarios potenciales:** son los que pueden utilizar los recursos de la biblioteca en el momento que lo requieran.

2. Usuario Externo: Todo usuario que no pertenece a la Institución.

Usuario Interno	Usuario Externo
Médicos Enfermeras Técnicos de la Salud Residentes Internos Todos se encuentran registrados dentro de la Unidad del Hospital General de Zona No. 24, del IMSS.	Médico y personal de otra unidad del IMSS, así como estudiantes externos de la unidad.

Área física.

De acuerdo al lineamiento informativo. "IMSS", (2001), "el acervo y la sala de lectura tienen aproximadamente 60 m², con una capacidad para 21 personas, área de revistas 30 m², área de libros 48 m²".

2.2.8 Personal

Personal	Turno
Asistente Bibliotecario	Matutino
Técnico Bibliotecario	Matutino
Técnico Bibliotecario	Vespertino

El personal está conformado por: El servicio es de lunes a viernes, en el horario de 7:00 a 21:00.

2.2.9 Servicios

El IMSS, (2001), menciona que en la biblioteca, se cuenta con los siguientes servicios:

- 1) **Préstamo en Sala:** Se otorgarán a todo el personal para la atención de la salud con los siguientes pasos:
 - a) Será obligatorio el registro del usuario en la libreta de visita.
 - b) Es necesario presentar la credencial del Hospital General Zona No. 24, gafete del IMSS o la credencial de elector vigente.
 - c) Se otorgarán a todo el personal que lo solicite con previa identificación vigente y con papeleta(s) de préstamo, con los datos del material que requiera.

- 2) **Préstamo a Domicilio:** El préstamo a domicilio se otorgará a los usuarios que hayan tramitado la credencial del Centro de Documentación en Salud, bajo el siguiente paso:
 - a) Presentando la papeleta de préstamo debidamente llenada.
 - b) Se podrán prestar hasta dos materiales a la vez.
 - c) El material se prestará por un día hábil de acuerdo a la demanda de solicitud.
 - d) Se podrá renovar hasta en dos ocasiones la papeleta del material solicitado, presentándolo a la biblioteca, siempre y cuando no sea requerido por otro Usuario.

- 3) **Préstamo Interbibliotecario:** Material que se solicita en otras bibliotecas o Centros de Documentación en Salud, es necesario llevar a cabo los siguientes requisitos:
- a) Establecer el préstamo interbibliotecario, para lo cual se requiere elaborar la solicitud de préstamo.
 - b) Devolverse el material en 48 horas.
 - c) El material de consulta (diccionarios, enciclopedias, etc.) y revistas sólo se prestan en sala de lectura.
 - d) Si el préstamo se realiza el fin de semana el usuario devolverá el material el primer día hábil de la semana siguiente (siempre y cuando no se otorgue servicio el fin de semana).
 - e) Los usuarios podrán renovar por una sola vez el material documental, solicitándolo en préstamo, siempre y cuando otro usuario no lo requiera.
- 4) **Recuperación de Artículos:** Área metropolitana: tiempo de entrega máximo 3 días.
Nacional: tiempo de entrega máximo 15 días
Extranjero: tiempo de entrega máximo 20 días
Requisitos:
- a) Llenar con sus datos personales para aviso de recepción de artículo: Nombre, Teléfono de oficina y/o casa.
 - b) Referencia completa del artículo.
 - Autor y Título
 - Título de la revista, Año, Vol., Mes, No., pág.
- 5) **Búsqueda Manual y Automatizada:** Para realizar el uso de la automatización es necesario mencionar lo siguiente:
- a) El uso del equipo automatizado es para la realización de búsquedas de información científica o de investigación bibliográfica.
 - b) Todo usuario que requiera hacer una búsqueda para localizar un tema, tendrá disponible el equipo.
 - c) El tiempo disponible es de 60 minutos de utilización; éste puede ser más flexible de acuerdo a la demanda del servicio.

d) Es importante que la memoria USB sea vacunada antes y después de hacer uso de ella.

Las **bases de datos** con que se cuenta para el servicio de búsquedas de información especializada son las siguientes:

- OVID
- MEDIGRAPHICSCIELO
- EBSCO
- PubMed
- SPRINGERLINK
- FREEMEDICAL JOURNALS
- OVERDRIVER
- IMBIOMED
- Facultad de Medicina. UNAM.
- BVS

6) **Alerta:** Se ofrecen dos servicios de alerta, uno de revistas y otro del material de discos compactos, sobre un determinado tema y se maneja así:

- a) Se exhiben la tabla de contenido y las portadas del material de nueva adquisición.
- b) Un espacio donde se pone a su alcance un boletín mensual de las revistas más recientes.

7) **Diseminación Selectiva de Información:** Se proporciona información de algún tema de su interés; básicamente, la actividad de apoyo bibliográfico consiste en realizar búsquedas en Internet, en catálogos y servicios de resúmenes.

Es un procedimiento mediante el cual se suministran, periódicamente, las referencias de los documentos, y puede consistir simplemente en las copias de las tablas de contenido que correspondan a intereses sobre el conocimiento de dicho tema.

Este servicio de diseminación selectiva de información (DSI) es permanente y proporciona información actualizada sobre nuevas adquisiciones, básicamente hemerográficas y en ocasiones bibliográficas.

- 8) **Servicio de Fotocopiado:** Es un servicio de reproducción del material bibliográfico, de consulta, periódica, etc., conforme a la “Ley federal del derecho de Autor” para que el usuario no mutile o maltrate el material de la biblioteca. Se otorgará el servicio de fotocopiado a residentes conforme al “Instructivo de fotocopiado para el servicio gratuito a residentes de especialidades médicas”.
- 9) **Servicio de Promoción y Difusión:** El bibliotecario, determinará el envío regular de la promoción de los servicios que otorga en salud, mediante la elaboración de: Trípticos, con los datos siguientes:
- Reglamento del Centro.
 - Horario de servicios.
 - Tipos de usuarios.
 - Tipo de colección.

CAPÍTULO 3

Evaluación de la satisfacción de usuarios de la biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS



**“Lo que os puedo dar os doy, que es una insulina
hecha y derecha, redonda y bien proporcionada”**

“Don Quijote de la Mancha.

**Capítulo XLII: De los consejos que le dio Don Quijote a Sancho Panza
antes de que se fuese a gobernar la insulina”**

La evaluación de todos y cada uno de los servicios de la biblioteca es indispensable, ya que con ello se logra *“la de satisfacción de necesidades de los usuarios”*. Este capítulo está dedicado al estudio de campo que se realizó en dicha biblioteca, abarca el proceso de evaluación, el análisis de resultados y recomendaciones; para enseguida distinguir la importancia de la biblioteca hacia sus investigaciones, conociendo de esta manera si el usuario está satisfecho o insatisfecho. Como lo menciona Calva (2009), *“la satisfacción es la parte valorativa del fenómeno, pues en ésta se establece la satisfacción (positivo) o la insatisfecha (negativa)”*.

3.1. Planteamiento del Problema

La evaluación de la satisfacción de necesidades de información para los usuarios, se requiere para conocer sus consideraciones sobre de lo que está bien o mal dentro de la biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS, para ello es conveniente responder a las cuestiones siguientes:

- ¿En qué medida se considera la satisfacción del usuario en la biblioteca, desde la ubicación hasta los servicios bibliotecarios?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen para obtener un nivel de satisfacción para la información?

Para responder a estas cuestiones, se requiere evaluar las necesidades del usuario ante la información y servicios bibliotecarios de la Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24 del IMSS.

3.2. Justificación

Al evaluar la satisfacción de los usuarios en cuanto a la recuperación de información relevante, para cubrir sus necesidades en la Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS; se obtendrán datos que permitan optimizar los recursos y servicios que ofrece dicha unidad de información.

3.4. Objetivos

Objetivo General: Analizar si la Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24, IMSS satisface las necesidades de información de los usuarios.

Objetivos Específicos:

1. Identificar la frecuencia de asistencia de los usuarios a la biblioteca.
2. Conocer si el acervo satisface sus necesidades de información.
3. Analizar cómo son cubiertas las necesidades de información de los usuarios.

3.5. Material y Métodos

Este trabajo se efectuó en la Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24 del IMSS, con el fin de obtener información relevante, utilizando el método de escalamiento de Likert, que se trata de un enfoque vigente y bastante popularizado. De acuerdo con Roberto, Hernández, (2010), *“consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la relación de los participantes”*. Es decir, se presentó cada afirmación y se solicitó al sujeto que externara su reacción, eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Puntuación	Nivel de Satisfacción
Valor 1	Muy satisfecho
Valor 2	Satisfecho
Valor 3	Indiferente
Valor 4	Insatisfecho
Valor 5	Muy insatisfecho

El diseño del cuestionario es fundamental para la encuesta, antes de elaborarlo es necesario especificar bien los puntos que interesan y precisar el objetivo de estudio, desarrollar la estructura de forma coherente para que el encuestado responda según su consideración.

Para Tamayo (1990), quien hace referencia a *“la estructura y forma del cuestionario, éste debe estar cuidadosamente elaborado; no deben incluirse preguntas o datos cuya utilidad no esté precisada con exactitud”*. Es de gran importancia el orden en que deben aparecer las preguntas, ya que su redacción está íntimamente relacionada con el orden en que son formuladas.

Cuestionario Piloto

Es el cuestionario previo al definitivo, permitió determinar posibles errores o fallas en la estructura o planteamiento de las preguntas que conforman el cuestionario, de la misma manera permitió agregar o quitar preguntas.

La aplicación del cuestionario piloto constaba de 7 preguntas, la última estaba conformada por 21 subnúmeros, se aplicó a los elementos que conformaban un pequeño grupo de internos.

Posteriormente se determinó hacer algunas modificaciones y definir el cuestionario final con siete preguntas, en la última versión quedó con 18 subnúmeros.

Estructura del cuestionario

En el presente estudio se evaluó a los usuarios reales de la Biblioteca del Hospital General de Zona No. 24 del IMSS, que están inscritos en la biblioteca de la unidad, obteniendo su grado de satisfacción en las necesidades de información; se utilizó un cuestionario diseñado de forma accesible, siendo éste un instrumento riguroso, para la resolución de investigación se divide en tres partes:

La primera parte es relevante para identificar al usuario de la biblioteca, en las preguntas (1, 2 y 7), son preguntas por inciso.

La segunda parte se compone de preguntas valorativas (3 al 5) según la escala de Likert, con puntuación que va de 1 (muy satisfecho) al 5 (muy insatisfecho); con ello se recogió la opinión de los usuarios sobre lo primero que hacen para la búsqueda de su información.

La tercera parte se compone de la pregunta (6) con 18 subnúmeros, según la escala de Likert, con puntuación que va de 1 (muy satisfecho) al 5 (muy insatisfecho), marcando con una "X" la más adecuada para determinar la satisfacción del usuario.

- a. De la pregunta 1 a la 4, donde el usuario expresa conocimiento de la biblioteca.
- b. De la 5 a la 9, es para conocer la satisfacción sobre el acervo
- c. En la 10 y 11, sobre el apoyo del bibliotecario
- d. Y de la 12 a l 18, el uso de los servicios bibliotecarios

Y por último 1 pregunta de conformidad. (Anexo 1)

Los resultados obtenidos en los cuestionarios, así como la elaboración de tablas y gráficas se procesaron mediante las hojas de cálculo de Excel, 2010.

Tamaño de Muestra

El muestreo utilizado que menciona Rojas (1998) para la presente investigación se obtuvo, a través de la fórmula estadística para la población finita utilizando un margen de error del 0.05 %., con los datos de usuarios reales tenemos un tamaño total de 283.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra	
Z= Valor Z curva normal	(1.96)
P= Probabilidad de éxito	(0.50)
Q= Probabilidad de fracaso	(0.50)
N= Población	(283)
E= La precisión o error	(0.05)

Sustituyendo la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (283)}{(283 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.84) (0.25) (283)}{(282) (0.0025) + (3.84) (0.25)}$$

$$n = \frac{(0.96) (283)}{.705 + 0.96}$$

$$n = \frac{271.68}{1.665}$$

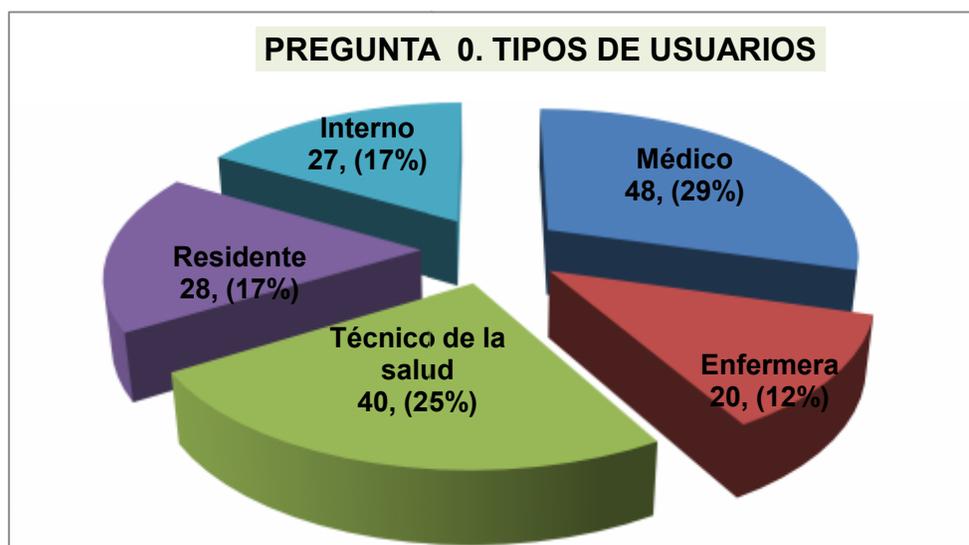
$$n = 163 \text{ (cuestionarios)}$$

El total de la **muestra** de la investigación fue **163 profesionales de la salud**.

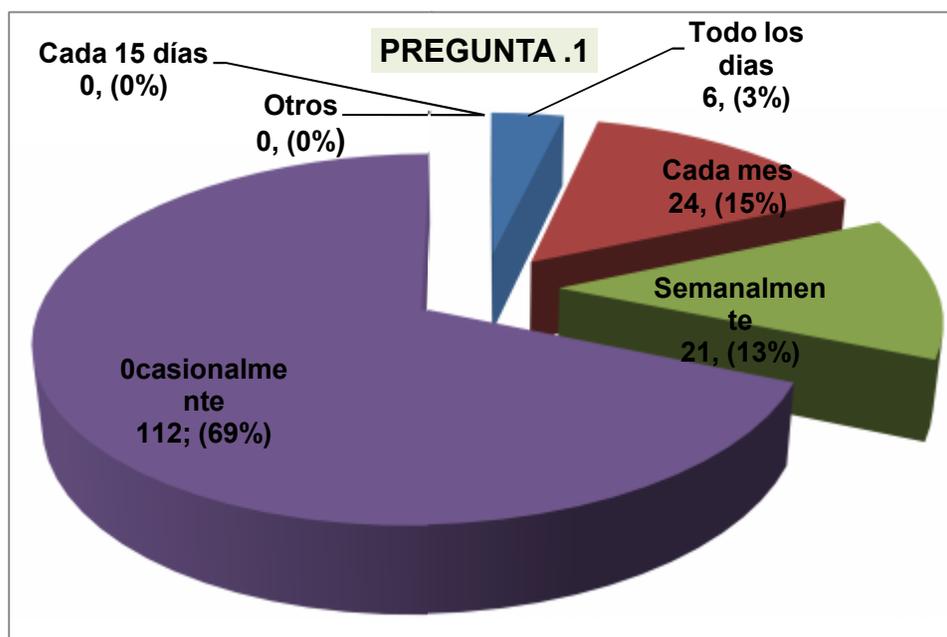
Tiempo de estudio: Las encuestas se realizaron del día 10 al 15 de enero de 2011, dentro del de las 08:00 a las 21:00 en la Biblioteca del H.G.Z. No. 24, IMSS.

3.6. Análisis e interpretación de resultados

De los 163 usuarios encuestados se detectó que los “**médicos**” registraron una asistencia de **(29 %)** quienes acuden ocasionalmente (22 %), para tramitar algún servicio bibliotecario, mientras que los **técnicos de la salud** (trabajo social, mantenimiento, administrativos, asistentes médicas, etc.) con un **(25 %)** de ellos ocasionalmente (17 %) tomando en cuenta que aquí se agrupa varias categorías, por lo que los **residentes** con un **(17 %)** asisten ocasionalmente (8 %) y los **internos** con un **(16 %)** nos encontramos que son regulares, de ellos concurren ocasionalmente (11 %) y más abajo **enfermería** con un **(12 %)** de las cuales son la mayoría que visitan ocasionalmente (11 %).



Pregunta 1 ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios de la biblioteca?

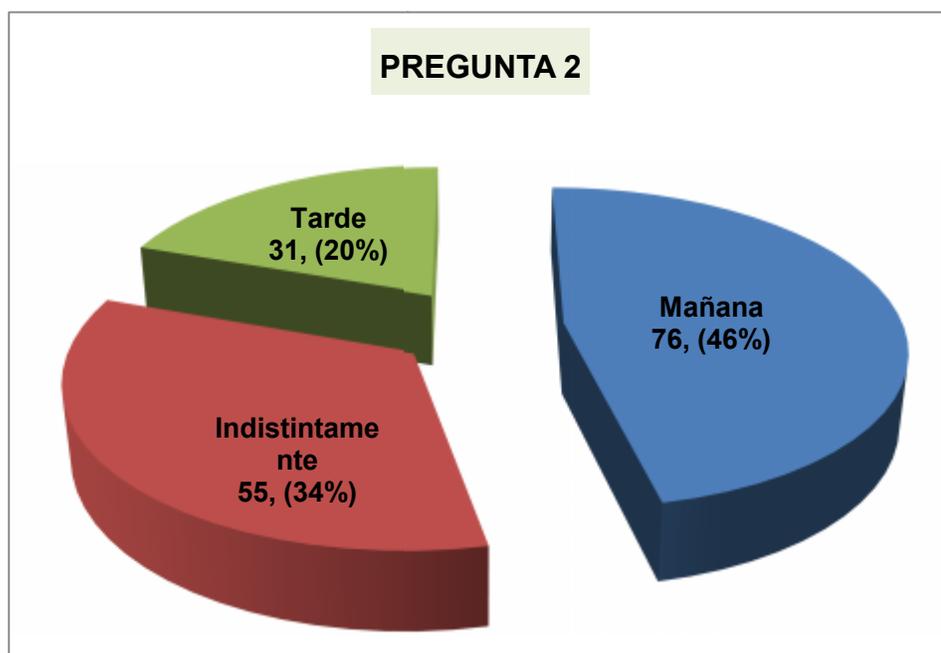


Análisis:

Para conocer la importancia de cuantas veces acuden a la biblioteca, se determinó que la respuesta que obtuvo un porcentaje contundente que es **“Ocasionalmente”** con un **(69 %)** que refleja la importancia de asistencia de 5 a 10 veces por año, en seguida tenemos los usuarios que acuden **“cada mes”** con un **(15 %)**, estos dos niveles son las $\frac{3}{4}$ partes de los encuestados.

Solo con un **(13 %)**, tenemos **“semanalmente”**, pero pocos son los que acuden **“todo los días”** con el **(3%)**, y más abajo nos encontramos que **“cada 15 días”** y **“otros”** con un **(0 %)**.

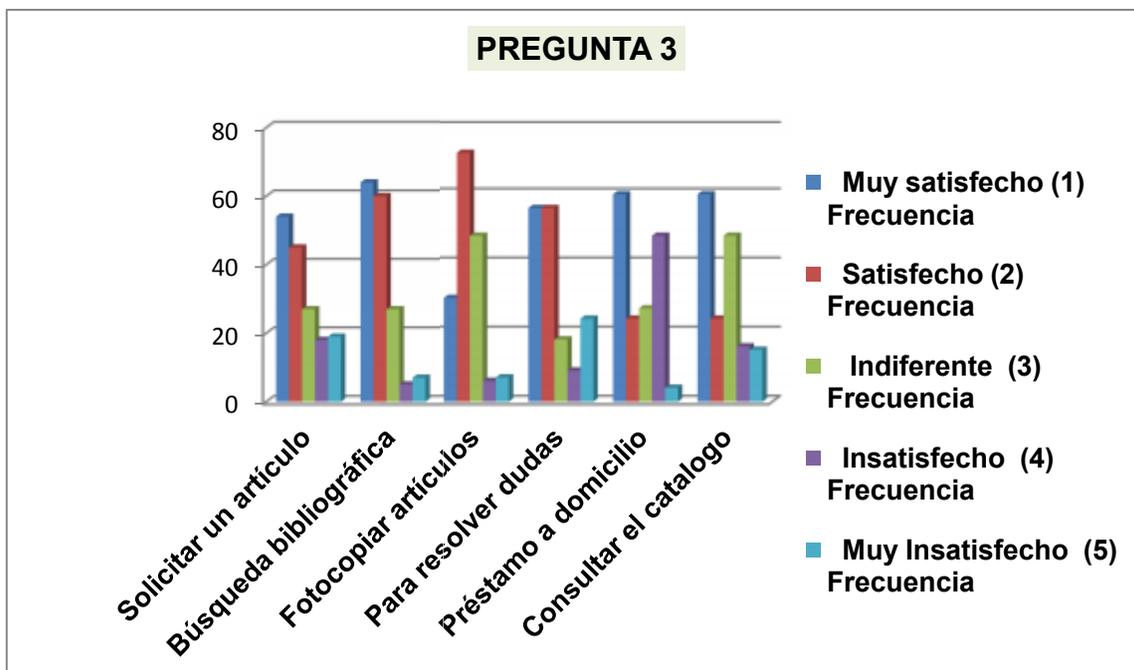
Pregunta 2 ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente?



Análisis

Aquí encontramos que en “la mañana” la mayoría de los entrevistados asisten con un **(46 %)** que son los médicos con un (14%), técnicos (10%), residentes (8 %), internos (11%), y enfermería (11%), algunos usuarios acuden “indistintamente” con un **(34 %)**, de los cuales los médicos con un (9 %), técnicos (10 %), residentes (7 %), internos (4 %), enfermería (4 %) , y el resto van en la “tarde” con un **(20 %)**.

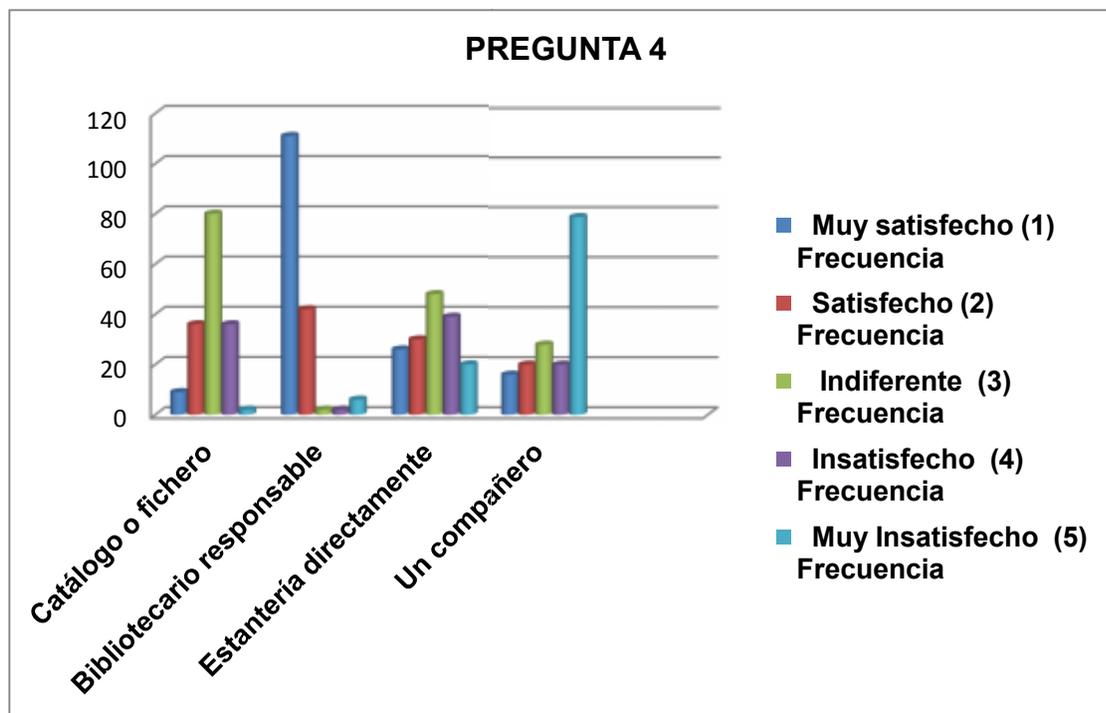
Pregunta 3 ¿Qué servicio ha sido el motivo de su utilización?



Análisis

En esta pregunta nos demuestra que los usuarios realmente hacen uso de los servicios proporcionados por la biblioteca, en primer lugar tenemos **“fotocopiar artículos”** con un **(44%)**, en segundo lugar **“búsqueda bibliográfica”** donde queda **“muy satisfecho”** con un **(39 %)**, el en tercer lugar **“consultar el catalogo”** el usuario está **“muy satisfecho”** con un **(37 %)**, en cuarto lugar **“préstamo a domicilio”** lo reflejan con **(36%)**, en quinto lugar **“para resolver dudas”**, obtuvo dos rubros donde el usuario queda **“muy satisfecho”** con un **(34 %)**, y el de **“satisfecho”** con un **(34 %)**, en sexto lugar asumimos que los usuarios van a **“solicitar un artículo”** están **“muy satisfecho”** con un **(33 %)**, en séptimo lugar, y por último tenemos a **“otros”** que fue de **(0 %)**;

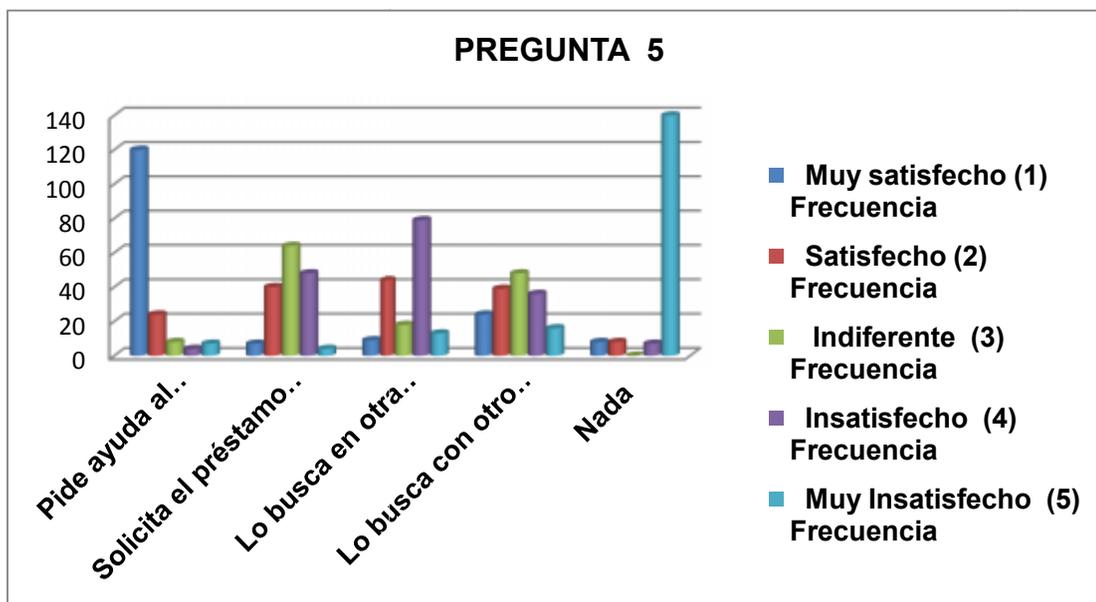
Pregunta 4. Cuándo realiza la búsqueda del material y/o información que acude en primera instancia a:



Análisis

Para desarrollar una investigación, los usuarios realizan el servicio de búsqueda del material más adecuado, en donde se encontró que la primera forma de averiguar, el usuario acude al **“bibliotecario responsable”** dando está **“muy satisfecho”** con un **(68 %)**, en segundo lugar tenemos al **“catálogo o fichero”** con **(49 %)** que es **“indiferentes”** y a apoyarse con **“un compañero”** donde al usuarios le es **“muy insatisfecho”** con un **(49 %)**, en tercer lugar al acudir a la **“estantería directa”** tenemos que les son **“indiferente”** con un **(29 %)**.

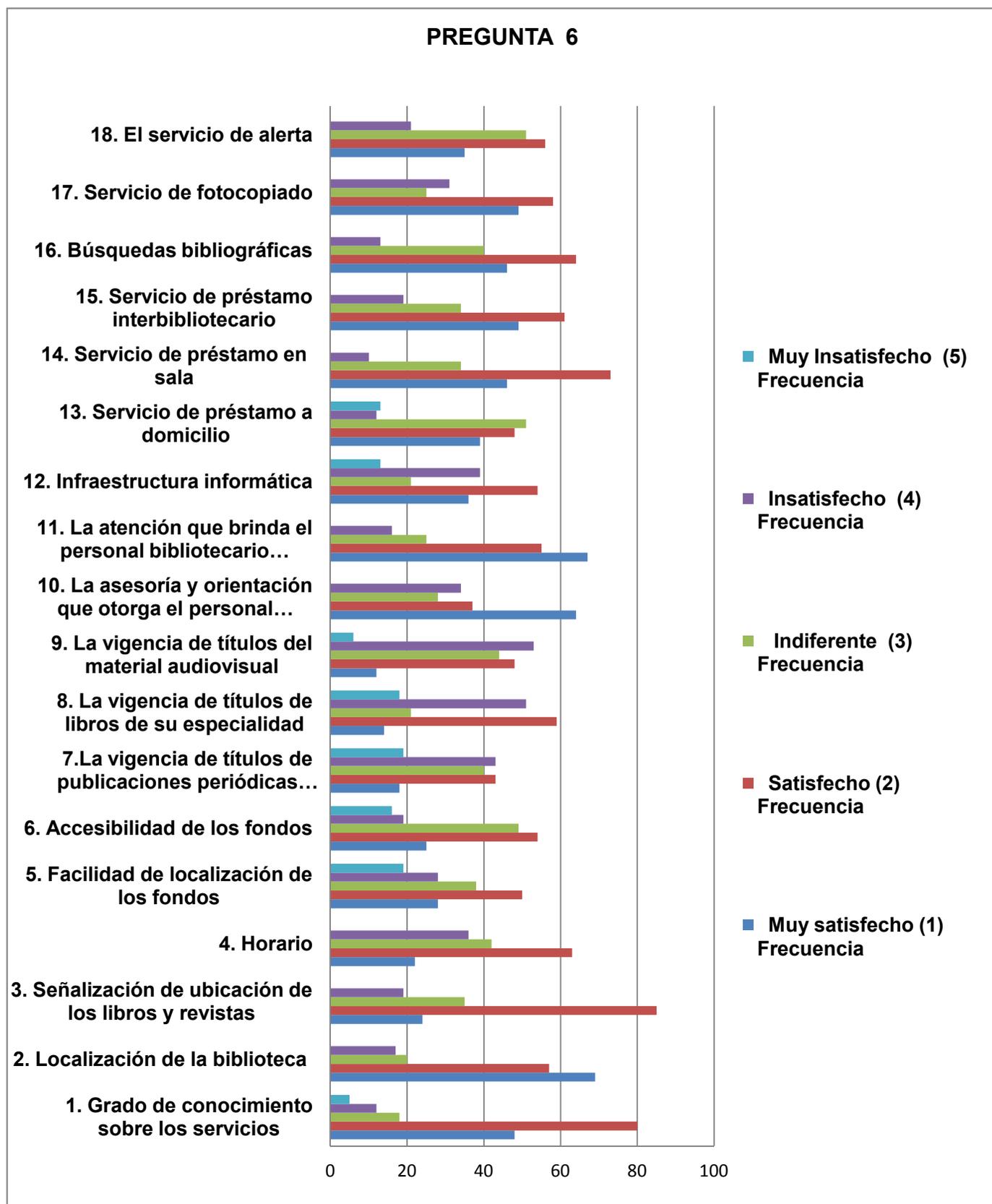
Pregunta 5. Si usted no encuentra el material y/o información en la biblioteca, ¿qué hace?



Análisis

Cuando el usuario necesita localizar la información: lo primero que realiza **“Nada”** quedando **“muy insatisfecho”** con un **(86 %)**, en segundo lugar **“Pide ayuda al bibliotecario”** donde queda **“muy satisfecho”** con un **(73 %)**, en tercer lugar tenemos que **“Lo busca con otro colega”** porque le es **“insatisfecho”** con un **(48 %)**, en cuarto lugar tenemos que al **“Solicitar el préstamo interbibliotecario”** dando que le es **“indiferente”** con un **(39 %)**, quinto lugar **“Lo busca en otra biblioteca”** pero el resultado es **“insatisfecho”** con un **(29 %)**.

Pregunta 6. La Satisfacción en general de la biblioteca



Análisis

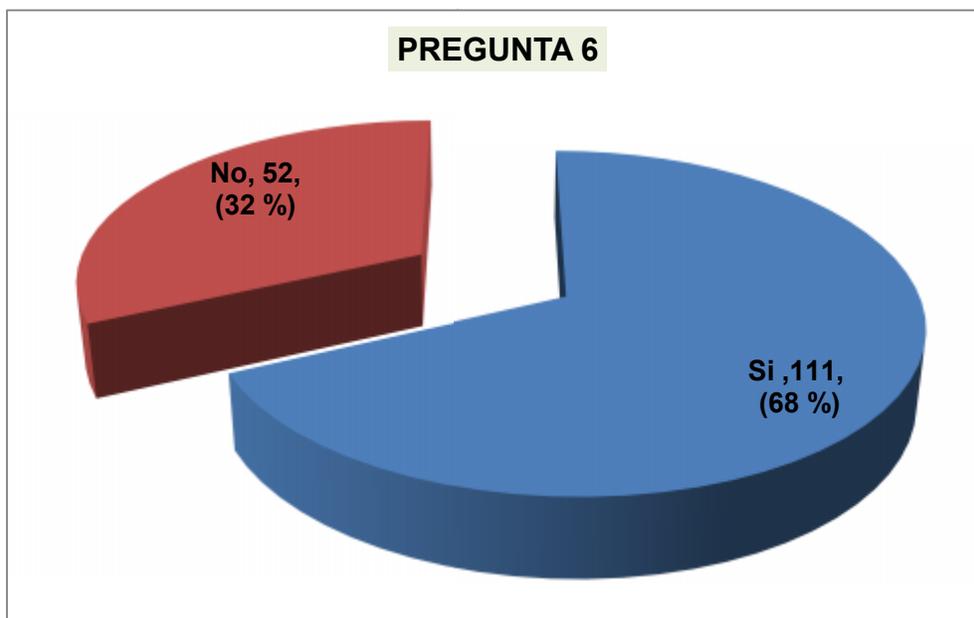
En esta pregunta nos referimos al uso que se le da a la biblioteca, al conocimiento de los acervos, la importancia del bibliotecario y sobre los servicios bibliotecarios; en la que la mayoría de los puntos, nos refieren que se encuentran satisfechos, como a continuación lo desgloso.

1. **“Señalización de ubicación de los libros y revistas”** resulta **“satisfecho”** con un **(52 %)**,
2. **“Grado de conocimiento sobre los servicios”** el usuario quedo **“satisfecho”** con un **(50 %)**,
3. **“Servicio de préstamo en sala”** resulto **“satisfecho”** con un **(45 %)**,
4. **“Localización de la biblioteca”** resultando **“muy satisfecho”** con un **(42 %)**,
5. **“La atención que brinda el personal bibliotecario durante mi estancia”** teniendo **“muy satisfecho”** con un **(41 %)**
6. **“La asesoría y orientación que otorga el personal bibliotecario”** resultando **“muy satisfecho”** con un **(39 %)**, también tenemos que la **“Búsquedas bibliográficas”** quedo **“satisfecho”** con un **(39 %)**, y la importancia del **“Horario”** es **“muy satisfecho”** estando **“satisfecho”** con un **(39 %)**,
7. **“Servicio de préstamo interbibliotecario”** quedo **“satisfecho”** con un **(37 %)**,
8. **“Servicio de fotocopiado”** se derivó **“satisfecho”** con un **(36 %)**, y lo significativo de **“La vigencia de títulos de libros de su especialidad”** estando **“satisfecho”** con un **(36 %)**,
9. **“El servicio de alerta”** dando resultado de **“satisfecho”** con un **(35 %)**,
10. **“Servicio de préstamo a domicilio”** resulta **“satisfecho”** con un **(34 %)**,
11. **“Accesibilidad de los fondos”** permaneciendo **“satisfecho”** con un **(33 %)**,
12. **“Infraestructura informática”** permaneciendo **“satisfecho”** con un **(33 %)**,
13. **“La vigencia de títulos del material audiovisual”** quedando **“insatisfecho”** con un **(33 %)**,
12. **“Facilidad de localización de los fondos”** habiendo **“satisfecho”** con un **(31 %)**,

13. “La vigencia de títulos de publicaciones periódicas (revistas) de su especialidad que ofrece la biblioteca” por consecuencia “satisfecho” e “insatisfecho” con un (26 %),

Pregunta 7 Los servicios que proporciona la biblioteca son las que requiere usted

	Frecuencia	Porcentaje
Si	111	68%
No	52	32%
Total	163	100%



Análisis

Encontramos que el (68 %) que “sí” son adecuados los servicios que proporcionan la biblioteca y el (32 %), que “no” son los adecuados.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, nos encontramos defectos a la biblioteca:

- Para solicitar artículos, búsqueda bibliográfica, el fotocopiado de artículos para resolver dudas, el préstamo a domicilio, consultar el catalogo: son los primeros pasos que los usuarios realizan para obtener información, sin embargo encontramos, que el fotocopiado está restringido ya que son para los residentes, la biblioteca y apoyo académico, por éste motivo se hace más importante el apoyo al préstamo a domicilio.
- Búsqueda de información y/o material: encontramos que el usuario realiza una actividad adecuada que es apoyarse en el bibliotecario responsable, al fichero o catálogo, en pocas ocasiones la búsqueda se hace en estantería, pero cuando se apoyan en algún compañero los orienta mal y es en este punto donde tenemos que aplicar la orientación que le brinda el personal de la biblioteca que se encuentra en ese momento.
- Cuando piden ayuda para la búsqueda del material: se analizó que realizan varias formas importantes de búsqueda como es solicitarlo al bibliotecario, en préstamo, lo buscan en otra biblioteca, pero nada recomendable es que se apoyan con los compañeros o simplemente no preguntan nada, para la realización de sus actividades de investigación, es necesario realizar una orientación, una observación de las funciones que se realizan dentro de la biblioteca para apoyarlos durante su estudio.
- La biblioteca es conocida ya que se encuentra en el acceso directo por el pasillo principal donde todo el personal pasa, el mobiliario, instalaciones y espacios que se

consideran adecuados para la cantidad de usuarios que asisten y realizan sus actividades apropiadas.

- Las señalizaciones para la biblioteca son las adecuadas, para la estantería, y la información para facilitarles los servicios de la biblioteca, sin embargo falta colocar alguna señalización para informarles a los usuarios los horarios en los que se encuentra abierta.

- En el aspecto de los rangos de publicaciones de material de publicaciones periódicas (revistas) bibliográficas (libros), y audiovisuales, se caracterizan por tenerlos con un rango de ediciones "X", por lo que se propone actualizar los títulos de libros, ya que muchos de ellos tienen cambios dentro de las ediciones y la información no está actualizada; en las revistas existentes, algunas no se continuaron con su adquisición, pero para algunas áreas son importantes para la investigación.

- En cuanto al servicio automatizado: nos encontramos que debería realizarse una o varias clases de las bases de datos a las que estamos conectados y tenemos accesibilidad.

- Como parte de su responsabilidad profesional, el bibliotecario debería llevar a cabo investigaciones aplicadas y dirigidas a solucionar problemas prácticos que permitan introducir modificaciones acordes a los avances tecnológicos.

- El considerar la opinión de los usuarios, es para mejorar los servicios que les brinda la biblioteca ya que son para ellos y tienen la formación para ofrecer una mayor amplitud de observaciones para el mejoramiento de los mismos.

CONCLUSIONES

Se identificó los diferentes usuarios que acuden a la biblioteca, se determinó un estudio de evaluación bibliotecológica, para recabar información empleando herramientas de medición fácil de aplicar.

Dentro de los usuarios, encontramos que los médicos son los que más asisten, ellos hacen uso de las publicaciones periódicas, en ellas buscan actualización de apartados o temas de su interés según su área de responsabilidad, mientras con los libros realizan la consulta de algunos capítulos de importancia ; enseguida los técnicos en salud que son asistentes médicas, trabajo social, administrativos, conservación, farmacia, laboratorio, etc., que realmente son pocos los que acuden ya que se integran varias categorías, se acertó que son para investigaciones de sus áreas para exponer en seminarios o congresos a los que acuden y para su formación educativa que unos están realizando en otros niveles académicos.

Los residentes e internos, que son los que deberían de asistir y acudir con mayor frecuencia a la biblioteca, resultaron que realmente hacen muy poco uso de ella como debiera de ser ya que el material bibliográfico y, hemerográfico que se encuentra en estantería son para su consulta y realicen sus investigaciones, trabajos de exposición, información para sus tesis entre otras más.

Más abajo enfermería, que son pocas realmente, ya que es la categoría que tienen que estar al pendiente del paciente y de no realizar el uso de la biblioteca dentro de su jornada laboral, es muy difícil hacerlo antes o después de sus actividades.

En localización de la biblioteca está muy accesible ya que se encuentra dentro del servicio de enseñanza quedando el usuario muy satisfecho, y la localización del acervo está indicada por señalizaciones correctamente ubicadas, el horario adecuado

junto con los conocimientos de los servicios que proporcionan en el área, da un resultado satisfecho.

Con relación al acervo se encontró adecuado para localizar, las revistas ordenadas alfabéticamente y los libros acomodados según su clasificación, y se tiene un acceso adecuado en estantería por lo que el usuario queda satisfecho.

La vigencia de las publicaciones periódicas (revistas) de su especialidad hay dos rubros con 26 % satisfechos e insatisfecho, los que contestaros satisfechos son porque el material esta actualizado y se sigue adquiriendo por medio del Instituto Mexicano del Seguro Social, y la otra parte de insatisfecho es al contrario el material esta descontinuado o el Instituto Mexicano del Seguro Social ya no lo adquiere.

La vigencia de títulos de libros de su especialidad el usuario queda satisfecho, aunque el material no está actualizado, esto porque se tienen varios hasta el año 2000 o antes, son muy pocos los actualizados de un año o dos años atrás, en estas bibliotecas y para los interesados que hacen uso de ellas, les conviene que sea lo más reciente posible.

La vigencia de títulos del material audiovisual quedan insatisfechos los usuarios con un % 33, es porque, solo se prestan por un día, ya que son títulos únicos y por tanto se les recomienda que lo bajes a un USB, para que lo tengas a su disposición.

La asesoría, la orientación y la atención que brinda el personal de la biblioteca es la adecuada, ya que en ella se encuentra dos pasantes de licenciatura y una que asiste a cursos para prepararse y escalar puestos, sin embargo los usuarios hacen referencia a las dos personas preparadas les dan un mejor servicio y orientación para la búsqueda de información ya se en libros, revistas o digitalización, o la búsqueda de información en bases de datos automatizados que se tiene el convenio del Instituto Mexicano del Seguro Social con otras entidades médicas.

En cuanto a los servicios que proporciona la biblioteca tenemos que el préstamo a domicilio les es indiferente con un % 31, es simplemente por los días de préstamo, ellos quieren más días, pero no es posible porque hay más usuarios que requieren el material, el préstamo en sala están satisfechos, en la sala se tienen mesa y sillas adecuadas para la cantidad de personas que acuden a ella, el préstamo interbibliotecario, las búsquedas bibliográficas, el fotocopiado, el servicio de alerta están satisfechos, ya que se encuentran a la vista y además los bibliotecarios que en ese momento se encuentran se acercan a darles una orientación.

Para la infraestructura informática están satisfechos, en este servicio ellos hacen sus búsquedas o simplemente solicitan apoyo para buscarles la información, artículos, títulos de revistas en otros países o libros ya digitalizados y que están disponibles para descargarlos a un USB, para su consulta adecuada.

Los resultados demuestran que las necesidades de información quedad cubiertas, porque los usuarios refieren estar satisfechos con los servicios que dispone la biblioteca, y el apoyo incondicional del personal que en ella laboran.

Se llegó a la conclusión de solicitar más material actualizado para los usuarios, adecuadamente realizan sus investigaciones y apoyar con mayor interés en la búsqueda de artículos de revistas que ya no se tienen actualizados.

Concluyó que los usuarios nos harán más observaciones sobre sus necesidades de información, para mejorar los servicios de la biblioteca y llegar a satisfacer sus necesidades con calidad y cantidad de información que soliciten

BIBLIOGRAFIA GENERAL

Amaya Ramírez, M. A. (2004). La evaluación: una herramienta indispensable para el administrador de bibliotecas o unidades de información. En: Administración de los servicios de información. México: UNAM, DGAPA; Facultad de Filosofía y Letras.

Calva González, J. J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: UNAM; CUIB.

Cárdenas de la Peña, Enrique. (1973). Servicios Médicos del IMSS. Doctrina e Historia. IMSS: México.

Dirección de Prestaciones Médicas. Coordinación de Educación en Salud. (2009). Revisado el día 10 de noviembre de 2010 desde el sitio. <http://edumed.imss.gob.mx/DivDocInf.htm>

Figueroa Alcántara, H .A. y Ramírez Velázquez, C. A. (2004). Administración de los servicios de información. México: UNAM; DGAPA; Facultad de Filosofía y Letras.

Fuentes, J. J. (1999). Evaluación de las bibliotecas y centros de documentación e información. Asturias: Trea.

Garza Avalos, M. L. (1987). El sistema de clasificación de la Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos (National Library of Medicine). (1 Tomo). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Garza Mercado, Ario. (1972). Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales. México: El Colegio de México.

Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. En: Investigación bibliotecológica, archivología, bibliotecología e información. México; CUIB. 7(15), pp. 16-22.

Hernández Salazar, P. (1998). La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México: UNAM.

Hernández Salazar, P. (1998). La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México: UNAM.

Hernández Salazar, P. (Coord.). (1997). Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de información y los estudios de usuarios. México: UNAM. CUIB.

Hernández Sampeieri, Roberto; et. al. (2010). Metodología de la Investigación, México: MacGraw Hill.

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

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2007). Guía técnica para el registro de las publicaciones periódicas impresas propiedad del IMSS. México: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. Antecedentes del IMSS. (2009). Revisado el día 27 de octubre de 2009 desde el sitio <http://www.imss.gob.mx/acerca.htm>

Instituto Mexicano del Seguro Social. Antecedentes Históricos H.G.Z. 24 “Insurgentes”. IMSS: México.

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

Lineamiento informativo general del proceso de diseminación de fuentes de información por los centros de documentación en salud y salas de lectura. (2001). Coordinación de Educación Médica: México: IMSS.

Monfasanil, R. M. Curzel y Marcela F. (2006). Usuarios de la información. Formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama.

Muñoz C, José Luis, Enríquez G., María Teresa. Hospital General de Zona 24 “Insurgentes”. Departamento de Educación e Investigación, Diagnostico Institucional. México: IMSS.

Pagaza García, R. (1989). Manual para obtener indicadores como apoyo a la evaluación de servicios bibliotecarios en Instituciones de Educación Superior. México: CUIB, ANUIES.

Pintor Alejandro, Leonor y Rubalcaba Villanueva, Carlos A. (2004). Servicios usuarios 1 (selección y adquisición) fascículo 1 desarrollo de colecciones. México: Colegio de Bachilleres

Peón Pérez, J. L. (1995). Evaluación de los procesos documentales. México: UNAM.

Rey Martin, C. (2000). La satisfacción de usuarios: un concepto en alza. En: Anales de Documentación. 3, pp.139 -153

Rojas Soriano, Raúl. (1998). Guía para realizar investigaciones sociales México: Plaza y Valdés.

Russell, Jane M. (2003). Cómo buscar y organizar información en las ciencias biomédicas. México: Limusa.

The Land of Librarian. (2009) .Tabla de Cutter-Sanborn. Revisado el día 11 de noviembre de 2010 desde el sitio. <http://www.librarian.co.kr/extr/8-5cutter.html>

The U.S. National Library of Medicine's (NLM). (2010). Revisado el 22 de mayo de 2010 desde el sitio <http://docmorph.nlm.nih.gov/docmorph/>

Verdugo Sánchez, J. A. (1989). Manual para evaluar la satisfacción de usuarios en bibliotecas de Instituciones de Enseñanza Superior de la República Mexicana. México: UNAM, CUIB; ANUIES.

ANEXOS (1)

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA

“Hospital General de Zona 24”, del IMSS
¡Gracias por su participación es importante!

La presente investigación es con el objetivo de realizar mi trabajo recepcional y realizar una propuesta de mejora de los servicios de la Biblioteca.

Por tanto, nos será de mucha ayuda su colaboración, así que le rogamos conteste con veracidad la siguiente encuesta.

TIPO DE USUARIO:

- | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Médico | <input type="checkbox"/> Técnico | <input type="checkbox"/> Residente |
| <input type="checkbox"/> Estudiante | <input type="checkbox"/> Enfermera | <input type="checkbox"/> Funcionario |
| <input type="checkbox"/> Externo | Especialidad: _____ | |

1.- ¿Con qué frecuencia hace uso de los servicios de la biblioteca? (señale una respuesta)

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Todos los días | <input type="checkbox"/> Cada mes | <input type="checkbox"/> Semanalmente |
| <input type="checkbox"/> Ocasionalmente | <input type="checkbox"/> Cada 15 días | <input type="checkbox"/> Otros |

2- ¿En qué horario utiliza la biblioteca habitualmente? (señale una respuesta)

- | | | |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mañana | <input type="checkbox"/> Indistintamente | <input type="checkbox"/> Tarde |
|---------------------------------|--|--------------------------------|

A continuación se presentan unas preguntas, las cuales indicará de forma jerarquizada donde:

Muy Satisfecho (1), Satisfecho (2), Indiferente (3), Insatisfecho (4), Muy Insatisfecho (5)

3.- ¿Qué servicio ha sido el motivo de su utilización?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Solicitar un artículo | <input type="checkbox"/> Búsqueda bibliográfica |
| <input type="checkbox"/> Fotocopiar artículos | <input type="checkbox"/> Para resolver dudas |
| <input type="checkbox"/> Préstamo a domicilio | <input type="checkbox"/> Consultar el catalogo |
| <input type="checkbox"/> Otros: | |

4.- Cuando realiza la búsqueda del material y/o información acude en primera instancia a:

- Al catálogo o fichero Al bibliotecario responsable
 A la estantería directamente A un compañero

5.- ¿Si usted no encuentra el material y/o información en la biblioteca, qué hace?

- Pide ayuda al bibliotecario Solicita el préstamo interbibliotecario
 Lo busca en otra biblioteca Lo busca con otro colega Nada

6.- A continuación marque con una "X" de: **Muy Satisfecho (1), Satisfecho (2), Indiferente (3), Insatisfecho (4), Muy Insatisfecho (5).**

1. Grado de conocimiento sobre los servicios	1	2	3	4	5
2. Localización de la biblioteca	1	2	3	4	5
3. Señalización de ubicación de los libros y revistas	1	2	3	4	5
4. Horario	1	2	3	4	5
5. Facilidad de localización de los fondos	1	2	3	4	5
6. Accesibilidad de los fondos	1	2	3	4	5
7. La vigencia de títulos de publicaciones periódicas (revistas) de su especialidad que ofrece la biblioteca	1	2	3	4	5
8. La vigencia de títulos de libros de su especialidad	1	2	3	4	5
9. La vigencia de títulos del material audiovisual	1	2	3	4	5
10. La asesoría y orientación que otorga el personal bibliotecario	1	2	3	4	5
11. La atención que brinda el personal bibliotecario durante mi estancia	1	2	3	4	5
12. Infraestructura informática	1	2	3	4	5
13. Servicio de préstamo a domicilio	1	2	3	4	5
14. Servicio de préstamo en sala	1	2	3	4	5
15. Servicio de préstamo interbibliotecario	1	2	3	4	5
16. Búsquedas bibliográficas	1	2	3	4	5
17. Servicio de fotocopiado	1	2	3	4	5
18. El servicio de alerta	1	2	3	4	5

7.- ¿Los servicios que proporciona la biblioteca son las que requiere usted?

- SI NO

GRACIAS POR SU TIEMPO.