

**CREATIBI 2019**  
**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS**  
**SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA SALUD**



***Dr. Rodolfo Jova Casañas***

***Lic. Elvia Rosa Naranjo Aguilera***

***Hospital Ortopédico Docente***

***Fructuoso Rodríguez***

***2019***

# RESUMEN

- Calidad: Es ofrecer un buen producto y un buen servicio de acuerdo a las expectativas del usuario y los objetivos de la organización
- Auto-Evaluación: Sirve para conocer el Estado en que se encuentran sus servicios y analizar su rendimiento
- Mejora de los procesos de calidad
- permite identificar y actuar para reducir problemas o establecer mejoras en los servicios o procesos
  
- En la Biblioteca la calidad se considera como un proceso estructurado que permite identificar y actuar para reducir problemas o establecer mejoras
- 
- Son la herramienta fundamental, que se aplica para la evaluación cuantitativa de los procesos bibliotecarios.

## **INTRODUCCION.**

**Desde finales de los años 90 del siglo XX, las bibliotecas, universitarias, comenzaron a formar parte de procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción**

**En el siglo XXI comenzaron a aparecer programas específicos para evaluar la calidad de las bibliotecas y su gestión con herramientas basadas en modelos probados.**

**Calidad:** Es ofrecer un buen producto y un buen servicio de acuerdo a las expectativas del cliente (usuario) y los objetivos de la organización.

**Hay que tener en cuenta que, en el plano de la educación superior, la calidad se mide por los conocimientos, habilidades y competencias que aprenden a desarrollar los egresados universitarios; producto final y principal de una universidad.**



# Objetivos generales

- Analizar la actual consideración de “calidad del servicio” en la biblioteca de nivel universitaria.
- Definir la aplicación de los elementos del Ciclo Administrativo en el servicio bibliotecario del HODFR.

**Auto-Evaluación:** Procedimiento que permite a la bibliotecaria, conocer el estado en que se encuentran sus servicios y analizar su rendimiento y tener herramientas cualitativas y cuantitativas para mejorar el desempeño de su trabajo.

### **Mejora de los procesos de calidad**

En la Biblioteca la calidad se considera como un proceso estructurado que permite identificar y actuar para reducir problemas o establecer mejoras en los servicios o procesos, proporcionando resultados cuantificables.

## Las Estadísticas para las bibliotecas:

Son la herramienta fundamental, que se aplica para la evaluación cuantitativa de los procesos bibliotecarios.



# Gestión de la calidad bibliotecaria

Las bibliotecas siempre han recogido estadísticas relativas a sus actividades: número de volúmenes, préstamos, usuarios, etc., pero estos siempre se contemplaban desde una perspectiva **cuantitativa** y su fin nunca se orientaba a mejorar los servicios y estudiar los aspectos **cualitativos**

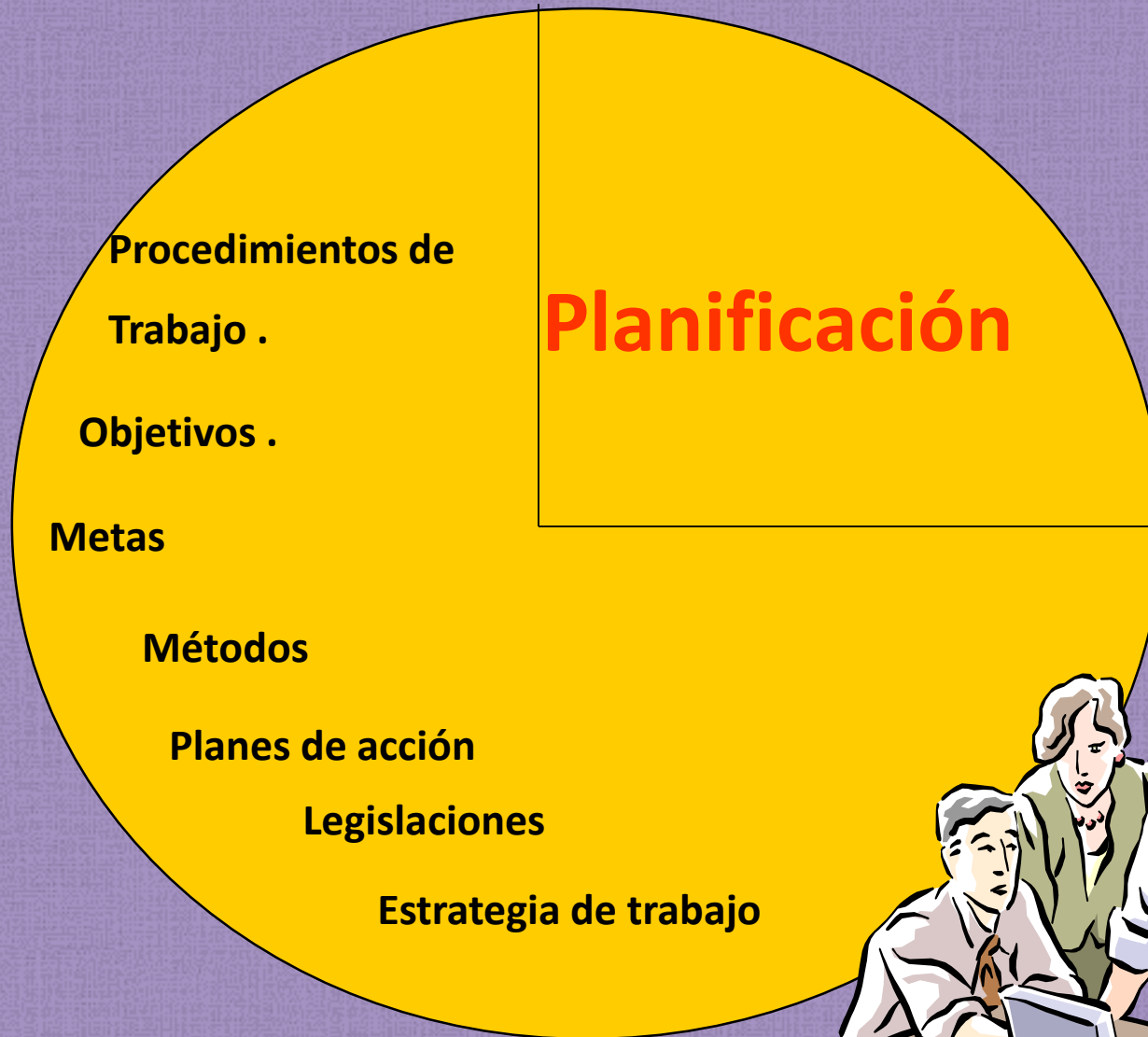
En el ámbito de la Bibliotecología y la Informatización, la introducción de aspectos como la Gestión de la Calidad, la Auto-evaluación y las Auditorias, han dado un giro de consideración de estos estudios,.



Toda biblioteca, en su proceso de gestión, debe atenerse a los cuatro procesos básicos de la gestión Administrativa : **PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR** y la **Formación de Cuadros** como una necesidad insoslayable, pues ella debe funcionar como cualquier otro Sistema de Gestión.







**-Formación de Recursos Humanos**

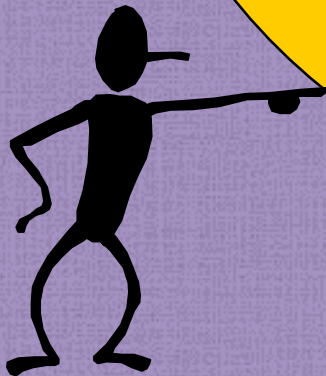
**-Recursos materiales**

**-Servicios que se brindan**

**QUIEN, CÓMO,  
CUANDO, QUÉ  
,DONDE, CON QUÉ**

**-- Perfeccionamiento  
de los trabajadores  
del servicio**

**Organización**



**Se promueven valores para lograr las metas mediante un liderazgo efectivo con los subordinados**

**COMUNICACIÓN  
MOTIVACIÓN  
TOMA DE DECISIONES**

**DIRECCIÓN**



# Control



Se controlan los procesos y los resultados con diferentes formas: **Inspecciones, autoevaluaciones Supervisiones, Auditorias y Verificaciones** , comparándolos con los objetivos y metas predeterminadas para tomar decisiones sobre las acciones correctivas .



**El Control.** En la evaluación los elementos cuantitativos, estaban enfocados hacia , el servicio de préstamo o el de búsquedas y consultas. Estas evaluaciones son importantes y permiten la obtención de datos de utilidad; **sin embargo, las encuestas**, que incluyen la opinión de los médicos, enfermeros, técnicos y alumnos, sobre los servicios ofrecidos dan UNA mayor relevancia ya que permiten conocer los criterios acerca de las necesidades individuales para elevar la calidad de los servicios.

*El usuario se ha convertido en el eje principal de la calidad de los servicios.*

La recogida de los datos de las **encuestas** nos proporciona información acerca de dos aspectos:

- Necesidades cualitativas de los usuario**
- Situación de nuestra biblioteca**

se puede establecer un ajuste entre las necesidades expresadas y lo que sería lo mejor para el servicio que brindamos, en función de nuestras disponibilidades, económicas, de personal, instalaciones, equipamiento, bibliografía y recursos de informatización.

Se trata de analizar las causas que nos impiden llegar a esas expectativas de los usuarios y establecer soluciones que elevar la calidad y el grado de satisfacción.



# El proceso de control incluye :

1. Establecer normas de desempeño como base para medir resultados. Investigar ,analizar, diseñar e implantar sistemas de información y comunicación .
2. Mantener registros estadísticos.
3. Realizar Auditorias y otros métodos de verificación directa.
4. Implantar técnicas de evaluación cualitativas.

# Mejora continua en la CALIDAD de las bibliotecas universitarias .

1. -Garantizar información actualizada y oportuna para la docencia.
2. -Garantizar información relevante y oportuna para las investigaciones .
3. -Mantener una colección equilibrada para todas las áreas del conocimiento .
4. -Contribuir al desarrollo educativo y cultural de la Universalización de la Enseñanza.



# CONCLUSIONES

- **La gestión de la calidad** es un recurso necesario para elevar la eficacia, la eficiencia y el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios, pues permite llevar a efecto las propuestas y corregir constantemente las desviaciones en la Dirección de la **BIBLIOTECA UNIVERSITARIA.**



**Gracias**

