

Estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa en bibliotecas médicas de Camagüey

Status of the evaluation process of the information scientific activity in Camaguey medical libraries

M.Sc. Antonio Obed Tarajano

Roselló: Profesor Asistente, Metodólogo de Investigaciones, Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Facultad de Enfermería. tarajano@finlay.cmw.sld.cu

Lic. Tania Martínez Paradela: Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey, Universidad de Ciencias Médicas. tmpara@iscmc.cmw.sld.cu

Lic. Levin Torres Lebrato: Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey. Universidad de Ciencias Médicas. levin@iscmc.cmw.sld.cu

Lic. Yalili Laborda Barrios: Profesor Instructor. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey. Universidad de Ciencias Médicas. yali@iscmc.cmw.sld.cu

M.Sc. Antonio Obed Tarajano Roselló

Lic. Tania Martínez Paradela

Lic. Levin Torres Lebrato

Lic. Yalili Laborda Barrios

Resumen: Con el objetivo de diagnosticar el estado del proceso de evaluación de la actividad científico informativa (ACI) en las bibliotecas médicas de la provincia Camagüey, se analizaron tanto documentos normativos que rigen el accionar de ésta en el sector de la salud, como materiales emitidos por instancias nacionales e internacionales. Se entrevistó además, a la responsable del Departamento de Atención Metodológica a la Red, del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas y se encuestó a un grupo de bibliotecarias. Los resultados reflejan que el proceso como tal no es de excelencia. Se constata la inexistencia de un documento metodológico que lo regule a nivel provincial. El sistema de indicadores empleado no es exhaustivo. Se recomienda la elaboración de una metodología que defina no sólo las acciones lógicas a seguir durante un proceso de evaluación de esta índole, sino también un sistema de indicadores caracterizado por la exhaustividad.

Palabras clave: gestión de la información; bibliotecología médica; bibliotecas médicas; evaluación.

Abstract: *In order to diagnose the state of the process of evaluation of the scientific information activity (ACI, Spanish abbreviation) at medical libraries in the province of Camaguey, both regulations that govern its performance in the health sector, as materials issued by national and international bodies, were analyzed. In addition, the Responsible for Methodological Service to the Network of the Provincial Information Center of Medical Sciences was interviewed; and a group of librarians were surveyed. The results show that the process as such is not of excellence. It was verified the lack of a methodological document to control it at the provincial level. The indicators system employed is not exhaustive. It is recommended the preparation of a methodology that defines not only the logical actions to follow during a process of evaluation of this kind, but also a system of indicators characterized by exhaustiveness.*

Keywords: *information management; library science; medical libraries; evaluation.*

Introducción

En el Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas Cubano (SNICM), la evaluación de la ACI se concreta fundamental-

mente a partir de las auditorías de información. Rojas (2006) explica que esta actividad constituye un proceso sistémico de evaluación que permite determinar el ambiente actual de la organización, a partir de una revisión externa de sus virtudes e insuficiencias, con el propósito de identificar el grado en que una institución cumple con su misión, visión, objetivos, metas, políticas y estrategias (Hernández, 2005; Montilla y Herrera, 2006 y Sánchez, 2009).

El término auditar proviene del latín *audire*, que significa oír. En la antigüedad, el auditor era la persona que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios gubernamentales en los controles financieros referentes a los ingresos por razón de impuestos y de respectivos gastos del Estado como vía de controlar el fraude (Rojas, 2006).

Como tal, la palabra auditoría surgió en Inglaterra a fines del siglo XIII. Si bien en el Medioevo existían en Europa asociaciones de auditores, Hernández (2005) plantea que la auditoría fue reconocida oficialmente bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862 como actividad profesional. Desde ese año hasta 1905 la práctica se consolidó en Inglaterra.

Esta actividad tuvo inicialmente un matiz esencialmente económico. Actualmente abarca disímiles aspectos del accionar de las organizaciones. Hoy día, además de las auditorías contables y financieras también es posible hablar de auditorías de gestión, computacionales, de recursos humanos, medioambientales, de información, entre otras.

La auditoría de información se sistematizó durante la última década del siglo XX, aunque desde finales de los años '70 se verifican indicios de su empleo. Australia, Inglaterra y Estados Unidos son reconocidos como los países que más han aportado a su conocimiento (Martínez y Armenteros, 2006).

En Cuba, el ministerio de Ciencia, Tecnología y Medioambiente (CITMA) y el Instituto de Información Científica y Tecnológica (IDICT) han establecido las guías pertinentes para la supervisión en las organizaciones. A pesar de ello se reconoce que las auditorías de información se encuentran en una fase incipiente en el país, por lo que buena parte de las iniciativas desarrolladas al respecto obedecen a investigaciones académicas que no han logrado su generalización (Cuba. CITMA, 2003 y Martínez y Armenteros, 2006).

Rojas (2006) define esta actividad como un proceso que permite determinar la información que una organización necesita para satisfacer sus objetivos y funcionar correctamente. Por su parte, Marrero, citado por Rodríguez, Jiménez y Consuegra (2008) explica que la auditoría de información es una forma de asesoría que se propone identificar, analizar, examinar y evaluar el comportamiento de la gestión de información en una entidad.

Consecuentemente con el planteamiento anterior, Hernández (2005) la califica como una tarea multidisciplinaria e integradora que requiere del trabajo conjunto de profesionales de diversas disciplinas con vistas a garantizar su rigor, alcance y profundidad.

Es evidente pues, que la auditoría de información se concreta a partir de la participación coordinada entre los actores sociales que intervienen en su ejecución, lo que incluye a los auditores, al personal de la institución y a los administrativos pertinentes. Ello permite el análisis exhaustivo del comportamiento organizacional, la formulación de recomendaciones y la subsiguiente toma de decisiones (Hernández, 2005).

“El término auditar proviene del latín audire, que significa oír. En la antigüedad, el auditor era la persona que oía las rendiciones de cuentas de los funcionarios gubernamentales en los controles financieros referentes a los ingresos por razón de impuestos y de respectivos gastos del Estado como vía de controlar el fraude...”

En calidad de diagnóstico, la auditoría de información representa un proceso de investigación debidamente avalado por el empleo de métodos y técnicas científicos, razón según la cual Rodríguez y otros (2008) plantean que el éxito de esta actividad depende de la aplicación conjunta, por parte de un equipo de auditores debidamente cualificados y con profundos conocimientos de la unidad, de la observación, el análisis documental, las encuestas o entrevistas.

Lógicamente, para ello es necesario haber definido con antelación su objetivo, alcance, aspectos que serán auditados e instrumentos a emplear, de acuerdo con las condiciones particulares de la institución, lo que permitirá a su vez obtener resultados caracterizados por la calidad y objetividad científica.

Con relación a las competencias profesionales de los auditores, los autores antes señalados indican que éstos deben distinguirse por el dominio de habilidades referentes a la toma y procesamiento de datos, la redacción y la exposición oral, atemperadas por el dominio de técnicas comunicativas y psicológicas que les permitan interactuar con los miembros de la organización y elaborar el informe correspondiente (Rodríguez y otros, 2008).

Rojas (2006) y Hernández (2005) plantean que éste constituye el resultado final del trabajo de los auditores. Como tal recoge los elementos básicos, señalamientos y recomendaciones en base a la valoración efectuada, lo que permite la definición de estrategias encaminadas al perfeccionamiento de la situación institucional, en las que se delimiten con precisión responsabilidades y marcos temporales.

En el SNICM, la evaluación de la ACI mediante las auditorías de información permite determinar el comportamiento de los flujos informacionales a partir del diagnóstico de las etapas y tareas correspondientes a este tipo de actividad, lo cual guarda una estrecha relación con la gestión administrativa y financiera de las organizaciones auditadas, los recursos humanos, materiales y tecnológicos, la infraestructura, entre otros aspectos.

Esto incluye el accionar de las bibliotecas médicas en la provincia de Camagüey. Puesto que analizar el comportamiento de estas entidades resulta una prioridad para el Sistema Provincial de Información de Ciencias Médicas, se hace necesario diagnosticar el estado del proceso de evaluación de la ACI, lo cual constituye el objetivo de la presente investigación.

Establecer con precisión la forma en que se evalúa la ACI, desarrollada por las bibliotecas médicas del territorio, así como las características inherentes a dicho proceso, dadas las fortalezas y debilidades que incluyen sobre él, posibilitarán al Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey (CPICM-C) toma de acciones oportunas, que garanticen la ejecución de auditorías de información de excelencia, lo que repercutirá favorablemente en la prestación de servicios en apoyo a la docencia, la asistencia y la investigación. En ello radican fundamentalmente la importancia, novedad y aportes esenciales del estudio que se presenta.

Metodología y métodos

Se realizó un estudio descriptivo en el CPICM-C, a partir de un diseño de investigación no experimental transversal, durante el período

comprendido entre los meses de septiembre y diciembre de 2013. El objeto de investigación fue la ACI en las bibliotecas médicas, en tanto como campo de acción se determinó el proceso de evaluación de la ACI en dichas instancias. La realización de la investigación se sustentó en el empleo de los siguientes métodos:

- *Entrevista estructurada*: Se aplicó a la responsable del Departamento de Atención Metodológica a la Red del CPICM-C en calidad de experto, con el propósito de establecer las peculiaridades de la red de bibliotecas médicas en el territorio, así como de caracterizar el proceso de evaluación de la ACI llevado a cabo en estas instituciones. Se garantizó la confiabilidad en el procesamiento de la información como principio ético fundamental (Anexo 1).
- *Análisis documental*: Posibilitó determinar el grado de exhaustividad del sistema de indicadores vigente para evaluar la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey a partir de una revisión pormenorizada de carácter comparativo de los documentos metodológicos que rigen el accionar del SNICM, así como de materiales emitidos por otras instancias de carácter nacional e internacional y de artículos publicados con relación a la problemática en estudio.

Se analizaron además, los controles e informes de inspecciones realizados durante los años 2012 y 2013 a las bibliotecas médicas del territorio por parte de los especialistas del Departamento de Atención Metodológica a la Red del CPICM. El acceso a la información se llevó a cabo previa autorización de la responsable de esta labor.

- *Encuesta*: Se aplicó a responsables de las bibliotecas médicas del municipio Camagüey, con el propósito de evaluar la efectividad del proceso de evaluación de la ACI. Fueron anónimas y garantizaron la confiabilidad en el procesamiento de los datos (Anexo 2). Para acceder a las unidades se solicitó autorización a los administrativos pertinentes. De forma general, la evaluación de la efectividad se realizó al asignar a cada elemento consignado en la encuesta el siguiente sistema de puntuación:

- Excelente = 1 punto.
- Bien = 0,8 puntos.
- Regular = 0,6 puntos.
- Mal = 0 punto.

Luego de sumados los puntos acumulados se aplicó el análisis porcentual en base al total que se debieron obtener, en conformidad con la siguiente escala:

- Excelente = 90 – 100 %
- Muy bien = 80 – 89 %
- Bien = 70 – 79 %
- Regular = 60 – 69 %
- Mal ≤ 59 %

Se aplicaron además las técnicas de la lluvia de ideas y de triangulación de la información, lo que permitió determinar las fortalezas y debilidades que inciden sobre el fenómeno en estudio.

En el caso de la encuesta para evaluar la efectividad del proceso de evaluación de la ACI, la *población* estuvo compuesta por las 48 responsables de las bibliotecas médicas de la provincia, de entre las que se escogió una *muestra* no probabilística de sujetos tipos, integrada

por las 19 responsables de las bibliotecas médicas del municipio Camagüey. La misma representa un 39,6% con relación a la población y se seleccionó según los siguientes criterios de inclusión:

- Mayor accesibilidad dada la cercanía y facilidades de transporte.
- Mejores resultados de trabajo durante los dos últimos años.
- Mejores condiciones de la infraestructura.
- Estabilidad laboral de los recursos humanos.
- Experiencia profesional de un mínimo de 5 años.

Por su parte, la variable efectividad¹ se operacionalizó en las siguientes dimensiones e indicadores:

Dimensión exhaustividad con relación a las etapas de la ACI:

Indicadores:

- Recolección (desarrollo de la colección).
- Procesamiento analítico sintético.
- Almacenamiento.
- Diseminación.
- Recuperación.
- Uso.

Dimensión Elementos inherentes a la ejecución del proceso de evaluación de la ACI:

Indicadores:

- Planificación
- Adecuación a los presupuestos metodológicos del SNICM.
- Recursos humanos.
- Organización sistémica.
- Toma de datos.
- Procesamiento de datos.
- Informes emitidos.
- Seguimiento (control).

Los datos se procesaron en hojas de cálculo diseñadas en Microsoft Excel y se presentan en tablas para su mejor comprensión.

Resultados y discusión

Características de la red de bibliotecas médicas de Camagüey

Según se observa en la tabla 1, la red de bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey cuenta actualmente con 48 bibliotecas distribuidas entre las diferentes unidades asistenciales del territorio.

Predominan las bibliotecas ubicadas en instituciones de Atención Primaria de Salud (APS) que representan un porcentaje significativo en comparación con las restantes unidades, seguidas, aunque en una menor cantidad, por las bibliotecas que radican en los hospitales provinciales, municipales y rurales. Por otra parte, la distribución de estas entidades, según la división política administrativa refleja la primacía del municipio cabecera (Tabla 2).

De forma general, el objetivo fundamental de dichas instituciones es garantizar la prestación de servicios de información a la comunidad de profesionales, técnicos y estudiantes que conforman el sector de la salud en la provincia.

1. Que en la presente investigación se asume como el grado en que el proceso de evaluación de la ACI logra realmente lo que se espera de él, según su nivel de exhaustividad con relación a las etapas de la ACI y los elementos inherentes a su ejecución.

Tabla 1. Cantidad de bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey, según instituciones de salud. Año 2013

Instituciones	Cantidad de bibliotecas	%
Hospitales provinciales	7	14,6
Hospitales municipales	4	8,3
Hospitales rurales	3	6,3
Policlínicos	28	58,3
Facultades de la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey (UCM-C)	3	6,3
Centros especializados	2	4,2
CPICM-C	1	2,1
TOTAL	48	100

Fuente: Entrevista

Tabla 2. Distribución de las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey, según municipios. Año 2013.

Municipio	Cantidad de bibliotecas	%
Camagüey	22	45,8
Céspedes	1	2,1
Esmeralda	2	4,2
Florida	4	8,3
Guáimaro	3	6,3
Jimaguayú	1	2,1
Minas	3	6,3
Najasa	1	2,1
Nuevitas	3	6,3
Santa Cruz	4	8,3
Sibanicú	1	2,1
Sierra de Cubitas	1	2,1
Vertientes	2	4,2
TOTAL	48	100

Fuente: Entrevista

Diagnóstico del proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de Camagüey

Análisis de la efectividad

Con el propósito de diagnosticar la efectividad del proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia, de acuerdo con su grado de exhaustividad y elementos inherentes a la ejecución de la actividad, se procedió a encuestar a las 19 responsables de estas instituciones en el municipio Camagüey.

Según se observa en la tabla 3, la calificación que las bibliotecarias otorgaron a la exhaustividad con que se evalúan actualmente las etapas de la ACI refleja de forma general el predominio de la categoría evaluativa regular.

Tabla 3. Calificación de la exhaustividad con que se evalúan las etapas de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia, otorgada por las responsables de estas instancias en el municipio Camagüey. Año 2013

Etapas de la ACI	Puntuación acumulada	%	Calificación
Recolección	13,2	69,5	Regular
Procesamiento analítico sintético	6,6	34,7	Mal
Almacenamiento de la información	7,2	38,0	Mal
Recuperación de la información	12,2	64,2	Regular
Diseminación de la información	12,3	64,7	Regular
Uso de la información	13,4	70,5	Bien

n = 19

Fuente: Encuesta

De esta forma, la etapa de recolección (desarrollo de la colección), acumuló 13,2 puntos, representativos de un 69,5% con relación al total que debieron obtenerse. Otro tanto sucede con la recuperación y la diseminación de la información, con 12,2 y 12,3 puntos acumulados respectivamente.

Los aspectos que recibieron una calificación desfavorable fueron los referentes al procesamiento analítico sintético y el almacenamiento de la información, con valores que oscilaron entre 6,6 y 7,2 puntos, muy por debajo de los 19 que debieron acumular individualmente. En ello influye el hecho de que la guía de inspección no contempla todos los aspectos correspondientes a cada una de estas etapas, por lo que es posible afirmar que la evaluación como tal se caracteriza por la superficialidad, sobre todo en lo que atañe a la toma de datos.

El único aspecto calificado de bien, fue la evaluación de la etapa concerniente al uso de la información, con un acumulado de 13,4 puntos, que representan un 70,5% de positividad.

No obstante, los resultados de la encuesta con relación a los elementos inherentes a la ejecución del proceso de evaluación expuestos en la tabla 4, reflejan un desenvolvimiento mucho más favorable, lo cual es demostrativo del esfuerzo del CPICM-C con relación al perfeccionamiento de la actividad.

Sobresalen al respecto, con calificación de excelente, la adecuación del proceso de evaluación a los presupuestos metodológicos del SNICM, la correspondencia existente entre los indicadores vigentes y sus criterios de medida, la objetividad que caracteriza a la evaluación, su rigurosidad, la calidad y discusión de los informes; elementos en los que se observa un elevado porcentaje de puntos acumulados con relación al total a obtener.

Otros aspectos que recibieron calificación favorable de muy bien o de bien, fueron el cumplimiento del cronograma de visitas, la organización sistémica del proceso, la demostración de competencias profesionales, la cantidad de auditores encargados de esta tarea, la retroalimentación que caracteriza a la evaluación de la ACI y su cientificidad, si bien es necesario puntualizar que los métodos científicos a aplicar no se encuentran definidos explícitamente.

Tabla 4. Calificación otorgada por las responsables de las bibliotecas médicas del municipio Camagüey a la efectividad del proceso de evaluación de la ACI, según elementos inherentes a su ejecución. Año 2013

	Elementos	Puntuación acumulada	%	Calificación
Planificación	Cumplimiento del cronograma de visitas	15,8	83,0	Muy bien
	Definición de métodos, procedimientos y técnicas	10,9	57,3	Mal
	Definición de competencias	10,2	53,6	Mal
Adecuación a presupuestos metodológicos del SNICM		18,4	97,0	Excelente
Recursos humanos	Demostración de competencias profesionales	14,0	73,4	Bien
	Cantidad (suficiencia)	13,4	70,5	Bien
Organización sistémica		16,3	85,8	Muy bien
Toma de datos	Correspondencia entre indicadores y criterios de medida	18,3	96,3	Excelente
	Objetividad	17,3	91,1	Excelente
Procesamiento de datos	Rigurosidad	18,1	95,4	Excelente
	Cientificidad	16,5	86,8	Muy bien
Informes emitidos	Calidad	18,5	97,2	Excelente
	Discusión de los informes	18,5	97,2	Excelente
Seguimiento	Calidad de las visitas de ayuda metodológica	12,0	63,2	Regular
	Retroalimentación	13,7	72,1	Bien

n = 19

Fuente: Encuesta

Sólo la calidad de las visitas de ayuda metodológica realizadas con el propósito de dar seguimiento a la institución recibió calificación de regular, en tanto la definición de métodos, procedimientos y técnicas que deben regular el proceso de evaluación, así como de las competencias profesionales que han de caracterizar a los auditores, como parte de la etapa de planificación resultaron evaluadas como deficientes.

Exhaustividad del sistema de indicadores para evaluar la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia Camagüey

Con el propósito de determinar la exhaustividad del sistema de indicadores utilizado para evaluar la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey, se sometieron a análisis los siguientes documentos normativos emitidos tanto por el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM) como por el CPICM-C:

- Instrucción Metodológica 1/04. Indicadores de calidad en los órganos de información del SNICM (CNICM, 2004).
- Procedimientos para la confección de las estadísticas en las unidades de información del SNICM (CNICM, 2009).
- Instrucción metodológica 4/11. Lineamientos para la atención metodológica a las unidades de la red de información de salud según el nivel de subordinación de las instituciones (CNICM, 2011a).
- Instrucción metodológica 11/11. Indicadores estadísticos sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba (CNICM, 2011b).

- Guía de inspección del SNICM (CNICM, 2010a).
- Guía de evaluación para los CPICM (CNICM, 2010b).
- Indicadores de evaluación para la emulación por el 26 de Julio de la Red de Bibliotecas del SNICM (CNICM, 2010c).
- Guía de inspección del CPICM-C (CPICM-C, 2012).

La información aportada por los mismos se complementó con datos provenientes de materiales emitidos por otras instancias nacionales e internacionales, tales como:

- La Guía de supervisión y auditoría del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). Sección 5. Información (Cuba. CITMA, 2003).
- Norma ISO 2789: 1991. Información y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas (ISSO, 1991).
- La Norma ISO 11620: 1998. Información y documentación. Indicadores del trabajo bibliotecario (ISO, 1998).

Se revisaron a su vez varios artículos publicados con relación a la problemática en estudio; tanto en lo que atañe específicamente a la esfera de la salud, como en lo que tiene que ver con los indicadores establecidos para evaluar el rendimiento de las bibliotecas públicas del país (Alonso Galbán, Fuente, Fernández, Sánchez y Zayas, 2011; Arencibia y Guerra, 2001; Fernández y otros, 2005; Hernández, 2005 y Pérez, 2006).

Este análisis permitió constatar que tanto a nivel provincial se han definido los indicadores bibliotecológicos y las guías de evaluación correspondientes; lo cual concuerda con lo efectuado por organismos tales como la Biblioteca Nacional de Cuba “José Martí” (Hernández, 2005 y Pérez, 2006), y el CITMA (Cuba. CITMA, 2003), sin embargo, dichos instrumentos no abarcan la totalidad de aspectos comprendidos dentro del campo de acción de la ACI, por lo que la evaluación llevada a cabo según los mismos adolece de exhaustividad.

Fortalezas y debilidades

El proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de Camagüey se concreta a partir de la labor realizada por el Departamento de Atención Metodológica a la Red del CPICM-C.

Esta instancia cuenta con 3 licenciadas en Gestión de Información en Salud, quienes son profesoras de la UCM-C. Los objetivos de trabajo de este departamento son los siguientes:

- Fortalecer los mecanismos de control, evaluación y atención metodológica, así como el desarrollo de la red de bibliotecas médicas de la provincia.
- Promover la capacitación y formación de los recursos humanos en gestión de la información en salud.

La triangulación de la información proveniente de los métodos empíricos aplicados para la ejecución del diagnóstico, a saber el análisis documental, la entrevista y las encuestas, permitió identificar las siguientes fortalezas y debilidades:

Fortalezas:

- El servicio de auditoría se encuentra debidamente establecido en el SNICM de acuerdo con el nivel de subordinación al que pertenece cada una de las unidades que lo conforman.
 - Las funciones del Departamento de Atención Metodológica a la Red con relación a la evaluación de la ACI se han definido oportunamente en el Manual de Políticas y Procedimientos del CPICM-C.
 - El departamento tiene bien delimitados sus objetivos de trabajo y respectivos criterios de medida, así como el cronograma de reuniones a ejecutar con las bibliotecarias que conforman la red provincial.
 - Las visitas de inspección o ayuda metodológica se llevan a cabo según lo estipulado por el CNICM y el plan de trabajo de la UCM-C, o sea, se ajustan al cronograma nacional y provincial establecido con este fin, lo que denota una debida integración entre el CNICM, la UCM-C y el CPICM-C.
 - El CPICM-C goza de autonomía para auditar las unidades según las necesidades del SPICM.
 - Los especialistas del Departamento de Atención Metodológica a la Red forman parte del equipo integral de inspección de la UCM-C.
 - La mayoría de las unidades son inspeccionadas 3 veces en el año. Aquellas que reciben calificación de mal o regular son visitadas con mayor regularidad y se les brinda ayuda metodológica a las bibliotecarias mediante cursos, capacitaciones y adiestramientos, entre otras acciones.
 - Las conclusiones de las inspecciones se llevan a cabo en presencia del Vicedirector Docente, el Director de la unidad y el especialista principal que atiende el municipio.
 - Existe correspondencia entre los indicadores establecidos para la evaluación de la ACI por el SNICM, y los definidos a nivel provincial.
 - Los informes de las visitas de inspección se emiten antes de las 72 horas de efectuada la auditoría y se ajustan al instrumento establecido con este fin, según lo cual reflejan debidamente las conclusiones del proceso de evaluación, a partir de una valoración del trabajo institucional en la que se señalan las deficiencias, incumplimientos o violaciones en las que se ha incurrido, en conformidad con el Decreto Ley 271 de 2010, lo que permite a los administrativos la toma de medidas pertinentes (Cuba. Consejo de Estado. Ministerio de Justicia, 2010).
- De igual modo, pormenorizan las acciones recomendadas para erradicar las insuficiencias, las fechas de cumplimiento y los responsables. Los mismos forman parte a su vez del informe final emitido por el equipo de inspección de la UCM-C.

Debilidades:

- A nivel del SNICM no se han definido las políticas e indicadores de la calidad con que debe ejecutarse el proceso de evaluación de la ACI.
- A nivel del SNICM no se han definido los criterios para la certificación de la calidad de la ACI y del proceso de evaluación de la misma.

- A nivel del SNICM no se han definido los criterios para la certificación de la excelencia de la ACI y del proceso de evaluación de la misma.
- A nivel del SNICM no se han definido de forma explícita y suficientemente pormenorizada las acciones o pasos lógicos a llevar a cabo para la evaluación de la ACI, así como los métodos, procedimientos y técnicas vinculados a este proceso.
- El sistema de indicadores empleados para evaluar la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey no es exhaustivo.
- No existe un equipo de auditores a nivel provincial, por lo que la evaluación de la ACI recae fundamentalmente sobre 3 personas.
- Se visita sólo la cabecera municipal, no se llega a poblados distantes.
- No se constatan actividades de capacitación referentes a la evaluación de la ACI (cursos, talleres, seminarios u otras formas).
- Escaso dominio de las orientaciones metodológicas emitidas con relación a la ACI por parte de las bibliotecarias que conforman la red.
- Desconocimiento y escaso dominio por parte de las bibliotecarias de los indicadores y criterios de medida establecidos por el CNICM para evaluar la ACI.
- No se constata la ejecución de autoevaluaciones periódicas de la ACI llevadas a cabo por parte de las propias bibliotecarias.
- En todas las visitas de inspección realizadas no siempre ha estado presente el Vicedirector Docente de la unidad.
- No se constatan las medidas administrativas tomadas con relación a las bibliotecarias que incurran en evaluaciones de regular o de mal. Si bien el CPICM-C dirige únicamente de forma metodológica a la red de bibliotecas médicas, es lógico que deba existir una interacción efectiva con los directivos pertinentes.

Conclusiones

En la red de bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey predominan las instituciones que radican en unidades de APS, seguidas por aquellas que se encuentran ubicadas en los hospitales. El municipio cabecera exhibe la mayor cantidad de bibliotecas.

Si bien es cierto que el proceso de evaluación de la ACI efectuado fundamentalmente a partir de las auditorías de información se encuentra bien organizado, no es posible catalogarlo como de excelencia, dado el aumento de las debilidades con relación a las fortalezas. El diagnóstico correspondiente reflejó dificultades con relación a su efectividad.

Se constata a su vez la inexistencia de un documento metodológico que regule el proceso de evaluación de la ACI, de acuerdo con los presupuestos establecidos al respecto por los organismos internacionales encargados de esta problemática. Por su parte, el sistema de indicadores vigente para evaluar la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey, no es del todo exhaustivo.

De acuerdo con ello se recomienda la elaboración de una metodología que defina no sólo las acciones lógicas a seguir durante un

proceso de evaluación de esta índole, sino también un sistema de indicadores caracterizado por la exhaustividad. ■

Recibido: febrero de 2014

Aceptado: mayo de 2014

Bibliografía

- Arencibia Jorge, R. y Guerra Pérez, M. (2001). Indicadores estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. *Acimed*, 9 (1). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci041001.htm.
- Alonso Galbán, P., Fuente Valdés, L. de la, Fernández Valdés, M. de las M., Sánchez Vela, I. y Zayas Mujica, R. (2012). *Rediseño del Sistema de Información Estadística para la red de bibliotecas médicas de Cuba*. La Habana: CNICM.
- CNICM. (2004). *Instrucción metodológica 1 / 04. Indicadores de calidad en los órganos de información del SNICM*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2009). *Procedimientos para la confección de las estadísticas en las unidades de información del SNICM*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2010a). *Guía de inspección del SNICM*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2010b). *Guía de evaluación para los CPICM*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2010c). *Indicadores de evaluación para la emulación por el 26 de Julio de la Red de Bibliotecas del SNICM*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2011a). *Instrucción metodológica 4 / 11. Lineamientos para la atención metodológica a las unidades de la red de información de salud según el nivel de subordinación de las instituciones*. La Habana: Autor.
- CNICM. (2011b). *Instrucción metodológica 11 / 11. Indicadores estadísticos sobre los resultados de la actividad científico-informativa y los recursos de la red de Bibliotecas Médicas de Cuba*. La Habana: Autor.
- CPICM-C. (2012). *Guía de inspección*. Camagüey: Autor.
- Cuba. CITMA. (2003). *Guía de supervisión y auditoría. Sección 5. Información* (2da ed.). La Habana: Autor.
- Cuba. Consejo de Estado. Ministerio de Justicia. (2010). Decreto Ley 271 / 10. *Bibliotecas de la República de Cuba. Gaceta Oficial de la República de Cuba*, CVIII (30), 873 - 877.
- Fernández Valdés, M. de las M. y Alfonso Sánchez, I. R. (2005). Estado actual de la normalización y la estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud. *Acimed*, 13 (5). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_5_05/aci03505.htm.
- Hernández Concepción, O. O. (2005). Propuesta metodológica de auditoría social para el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas Cubanas. *Bibliotecas. Anales de Investigación* (1), 96 - 112.
- ISO. (1991). *Norma ISO 2789. Información y documentación. Estadísticas internacionales de bibliotecas*. (1991). Ginebra: Autor.
- ISO. (1998). *Norma ISO 11620. Información y documentación. Indicadores del trabajo bibliotecario*. Ginebra: Autor.
- Martínez Díaz, M. del C. y Armenteros Vera, I. (2006). Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. *Acimed*, 14 (5). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017&lng=es.
- Montilla Galvis, O. de J. y Herrera Marchena, L. G. (2006). El deber ser de la auditoría. *Estud. gerenc.*, 22 (98). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232006000100004&lang=pt.
- Pérez Matos, N. E. (2006). Propuesta preliminar de un sistema de indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas públicas cubanas. *Acimed*, 14 (6). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000600008&lng=es&nrm=iso&tng=es.
- Rodríguez Roche, S., Jiménez Rivas, A. y Consuegra Tamayo M. I. (2008). Apuntes sobre las convergencias y divergencias entre las profesiones de consultor y auditor. *Acimed*, 17 (2). Recuperado el 2 de Octubre de 2012, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000200005&lng=es&nrm=iso.
- Rojas Benítez, J. L. (2006). *Evaluación de los servicios de información*. La Habana: Félix Varela.
- Sánchez Vanderkast, E. J. (2009). Políticas de información: políticas de servicios bibliotecarios y de información. *Investig. bibli.*, 23 (49). Recuperado el 23 de Noviembre de 2012, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000300001&lang=pt.

Anexo 1

Entrevista estructurada aplicada a la responsable del Departamento de Atención Metodológica a la Red del CPICM-C, para caracterizar el proceso de evaluación de la ACI llevado a cabo en las bibliotecas médicas de la provincia.

Estimada colega:

La presente entrevista se realiza con el objetivo de caracterizar el proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey. La información aportada por Ud., será de gran

utilidad. Le garantizamos que la misma será utilizada únicamente con fines investigativos y que no será divulgada fuera de este marco.

Le agradecemos de antemano por su cooperación.

Aspectos a abordar:

- 1 ¿Cómo se encuentra estructurada actualmente la red de bibliotecas médicas en la provincia de Camagüey?
- 2 Explique el modo en que se lleva a cabo en la actualidad el proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey.

Anexo 2

Encuesta aplicada a las responsables de las bibliotecas médicas del municipio Camagüey para evaluar la efectividad del proceso de evaluación de la ACI.

Estimada colega:

La presente encuesta se realiza con el objetivo de evaluar la efectividad del proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey. La información aportada por Ud., anónimamente será de gran utilidad. Le garantizamos que la misma será utilizada únicamente con fines investigativos y que no será divulgada fuera de este marco. Los datos serán procesados por personal confiable. Le agradecemos de antemano por su cooperación.

1. Califique, de acuerdo con la escala que se le muestra a continuación, la exhaustividad con que se evalúan actualmente las etapas de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey.

Escala:

- Excelente: 1 punto.
- Bien: 0,8 puntos.
- Regular: 0,6 puntos.
- Mal: 0 punto.

Etapas de la ACI:

- a) Recolección (desarrollo de la colección) _____.
- b) Procesamiento analítico sintético _____.
- c) Almacenamiento de la información _____.
- d) Recuperación de la información _____.
- e) Diseminación de la información _____.
- f) Uso de la información _____.

2. Califique, de acuerdo con la escala que se le muestra a continuación, la efectividad del proceso de evaluación de la ACI en las bibliotecas médicas de la provincia de Camagüey, según los elementos inherentes a su ejecución que se relacionan seguidamente:

Escala:

- Excelente: 1 punto.
- Bien: 0,8 puntos.
- Regular: 0,6 puntos.
- Mal: 0 punto.

Elementos inherentes al proceso de evaluación:

a. Planificación:

- Cumplimiento del cronograma de visitas _____.
- Definición de métodos, procedimientos y técnicas _____.
- Definición de competencias _____.

b. Adecuación a los presupuestos metodológicos del SNICM _____.

c. Recursos humanos:

- Competencias profesionales ____.
- Cantidad (suficiencia) ____.
- d. Organización sistémica ____.
- e. Toma de datos:
 - Correspondencia entre indicadores establecidos para la toma de datos y sus respectivos criterios de medida ____.
 - Objetividad ____.
- f. Procesamiento de datos ____.
 - Rigurosidad ____.
 - Cientificidad ____.
- g. Informes emitidos.
 - Calidad ____.
 - Discusión de los informes ____.
- h. Seguimiento:
 - Calidad de las visitas de ayuda metodológica ____.
 - Retroalimentación ____.