

**ID:835**

**NECESIDAD INFORMATIVA Y FORMATIVA DE USUARIOS POTENCIALES.  
POLICLINICO MANUEL GONZÁLEZ DÍAZ BAHÍA HONDA, 2014.**

Andarcio Ramos, Dianeli; Mirabal Martínez, Grisell, Paradela Marrero, Yanel. Cuba

**RESUMEN**

El estudio de las necesidades informativas de los usuarios es una labor que no puede soslayar ningún trabajador de la información y que resulta vital desarrollar a todas las instancias del Sistema Nacional de Información en salud con el objetivo de garantizar la eficiencia del trabajo en cada unidad. Se desarrolló una investigación descriptiva transversal con el objetivo de identificar las necesidades formativas e informativas de los usuarios potenciales pertenecientes al Policlínico Manuel González Díaz del municipio Bahía Honda provincia Pinar del Río durante el año 2014. Se seleccionó una muestra probabilística según criterios de exclusión e inclusión de 378 usuarios potenciales pertenecientes a dicho policlínico en el periodo de tiempo seleccionado, con el fin de identificar las necesidades informativas y formativas de los mismos. Para ello se aplicó una encuesta que recogió las variables necesarias para el estudio y la cual fue aplicada al 100% de la muestra, los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva, lo que permitió arribar a los siguientes resultados: El nivel de satisfacción de los usuarios encuestados en cuanto a su actividad formativa se puede calificar de insuficiente, por lo que se considera necesario establecer un mecanismo que ayude a resolver esta problemática, para lo cual se sugiere incluir en el plan de cursos que los prepare para enfrentar los retos que le impone el desarrollo científico-técnico en su condición de investigador.

Palabras Clave: Usuarios, Necesidades informativas, Gestion dela Información .

**INTRODUCCIÓN**

El estudio de las necesidades informativas de los usuarios es una labor que no puede soslayar ningún trabajador de la información y que resulta vital desarrollar a todas las instancias del Sistema Nacional de Información en Ciencias Médicas (SNICM) con el objetivo de garantizar la eficiencia del trabajo en cada unidad (1).

La información constituye una necesidad para todos, en cada momento del desarrollo de su actividad laboral y profesional. El aumento exponencial de la información en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso, es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades de información y el aprendizaje de sus usuarios (2).

El bibliotecario de un policlínico, hospital, instituto de investigación o cualquier otra institución de salud tiene la importante misión de contribuir, con sus servicios, al mejoramiento de los servicios de salud que se ofrecen a la población. Ha de ser una persona capaz de amar su profesión y ver la labor que realiza diariamente como el aporte a una gran obra: salvar vidas, curar enfermos y mejorar la calidad de vida de la población. Ha de ser una persona humanitaria, sensible y dedicada a la labor que realiza (3,4).

Pueden existir miles de bibliotecarios, pero solo aquellos que logren sentir que sus usuarios los necesitan de forma vital para cumplir con éxito sus funciones podrán brindar un servicio con verdadera calidad. Tienen, además, que poseer ciertas cualidades que le permitan ubicarse en la vanguardia de la actividad bibliotecaria en la actual sociedad de la información. Han de ser conocedores de estándares internacionales sobre los servicios bibliotecarios, el desarrollo de las bibliotecas virtuales y las TICs para, de esta forma, lograr la interoperabilidad con otras bibliotecas (5,6).

Por supuesto que, relacionado con el tema que nos ocupa en este trabajo, el bibliotecario debe estar preparado para aplicar metodologías que le permitan definir y evaluar las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje de los usuarios.

El presente trabajo pretende identificar las necesidades en cuanto a fuentes y servicios informativos de los usuarios potenciales pertenecientes al Policlínico Manuel González Díaz en Bahía Honda. No contamos con antecedentes de estudio de la misma en el área de salud que nos ocupa lo que motivó la realización de esta investigación

## **MATERIAL Y MÉTODO**

Se desarrolló una investigación Descriptiva Transversal en el Policlínico Manuel González Díaz del Municipio Bahía Honda, Pinar del Río; en un Tiempo único, es decir, durante el año 2014. La población estuvo constituida por los usuarios potenciales pertenecientes al policlínico del ya mencionado municipio, definiéndose una población de 485 usuarios. El muestreo se realizó de forma intencional basado en criterios de exclusión e inclusión.

### **Criterios de Inclusión.**

Que constituyan usuarios potenciales del Policlínico Manuel González Díaz 2. Que estén físicamente en el Policlínico Manuel González Díaz en el momento de la investigación.

### **Criterios de Exclusión.**

Que siendo usuarios potenciales del Policlínico Manuel González no estén físicamente (Misión, especialidad fuera del municipio, Certificado Médico, Licencia u otra causa).

Quedando la muestra constituida por el total 378 usuarios potenciales correspondientes al Policlínico Manuel González.

Se utilizó el método encuesta para identificar las necesidades formativas e informativas de los usuarios potenciales pertenecientes al Policlínico Manuel González Díaz

Las variables estudiadas en la encuesta fueron:

- Categoría docente
- Categoría ocupacional
- Frecuencia de solicitud de información
- Información recibida
- Vías de obtención de información
- Métodos empleados para la búsqueda de información
- Nivel de satisfacción con su actividad formativa

Se utilizó la estadística descriptiva (análisis porcentual) para realizar la tabulación de datos, a través de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, útiles para la descripción del comportamien-

to de las variables (indicadores y categorías). Los resultados se expresaron para una mejor organización en tablas.

La investigación cumplió los preceptos éticos del ejercicio profesional, inherentes al proceso de investigación: confidencialidad, voluntariedad y consentimiento informado de los sujetos de la muestra.

## RESULTADOS

La tabla No. I caracteriza la muestra de nuestro estudio según la categoría ocupacional, fueron encuestados un total de 378 usuarios potenciales, el mayor porcentaje estuvo representado por los médicos (20.6%), los técnicos en Enfermería (21.6%), los licenciados en Enfermería (11.6%) y 63 estudiantes (16.2%).

**Tabla I. Distribución de la muestra estudiada según categoría ocupacional. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014**

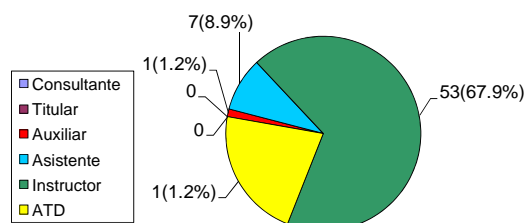
Categoría Ocupacional	Nº	%
Médicos	78	20,6
Estomatólogos	12	3,17
Licenciados en Enfermería	44	11,6
Otros Profesionales	10	2,6
Técnicos en Enfermería	82	21,6
Otros Técnicos	30	7,9
Administrativos	5	1,3
Obreros	54	14,2
Estudiantes	63	16,2
Total	378	100

Fuente: Encuesta

Los resultados coinciden con la bibliografía revisada para este estudio donde diferentes autores (5,7) plantean la necesidad de crear métodos, hábitos y habilidades necesarias para el uso y consumo de la información en las disciplinas médicas, pues son estos los que con mayor frecuencia solicitan servicios, pues tienen el riesgo de tomar decisiones erróneas en el área asistencial, o de hacer interpretaciones falsas en el área investigativa.

El gráfico 1 representa la cantidad de usuarios según su categoría docente vemos que de los 378 usuarios encuestado solo 78 tenían categoría docente lo cual representa el 20.6 % predominó la categoría docente de instructor 53 para un 67.9 %, encontramos 17 ATD para 21.7%, 7 asistente (8.9%) y 1 auxiliar (1.2% no contamos con profesores consultantes, ni titular.

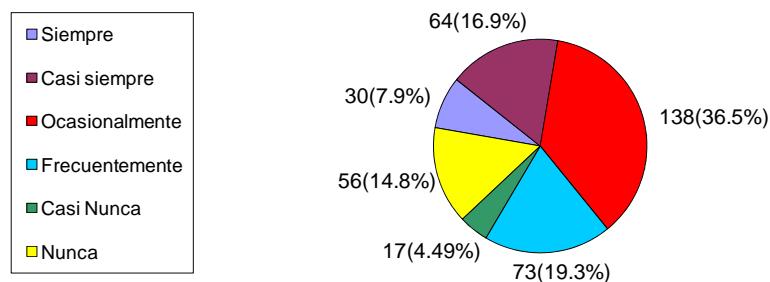
**Grafico1 Distribución de la muestra estudiada según categoría docente. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014**



Fuente: Encuesta

Para nadie es un secreto que si los profesores no adquieren y aplican los métodos, hábitos y habilidades necesarias para el uso y consumo de la información, tienen riesgo de formar a sus estudiantes de manera errónea y no se concibe un docente que no este actualizado científicamente en el área asistencial, o investigativa. (8)

En el grafico 2 apreciamos la frecuencia con que asisten los usuarios potenciales a la biblioteca a solicitar información vemos que del total de encuestados, 138 (36.5%) asisten ocasionalmente, 73 (19.3 %) lo hacen frecuentemente y respondieron no asistir nunca 56 (14.8 %).



**Grafico2. Frecuencia con que asisten los usuarios potenciales a la biblioteca a solicitar información. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014**

Fuente: Encuesta

Si nada más el 36.5% de los encuestados asiste ocasionalmente a la biblioteca de nuestra unidad cabe cuestionarse, ¿cómo entonces se mantienen actualizados sobre el acontecer de su ocupación? Estos resultados coinciden con estudios similares realizados en policlínicos de Ciudad de La Habana, donde se comprobó que los usuarios potenciales de este policlínico solicitan muy escasamente los servicios de su biblioteca (5).

Quisimos conocer como se observa en la tabla II sobre los servicio solicitado por los usuarios potenciales a la biblioteca de su unidad de ellos 250 para un 66.13% declararon que fue para realizar correo electrónico, búsquedas bibliográficas, 59 para un 15,60 %, en el acotamiento de bibliografía 20 para un 5.20%, 15 para un 3.96% en la elaboración de un trabajo científico

**Tabla II. Servicio solicitado por los usuarios potenciales. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014.**

Servicio Solicitado	Nº	%
Búsqueda de bibliografía	59	15,60
Acotamiento	20	5,29
Elaboración de un resumen	2	0,52
Elaboración de tesis	3	0,79
Elaboración de trabajo científico	15	3,96
Elaboración de publicación	2	0,52
Correo electrónico	250	66,13
Otros	27	3,14

Fuente: Encuesta

Por lo que de manera general tenemos razones para afirmar una vez más que nuestros trabajadores no saben utilizar, y en muchos casos no conocen las fuentes y servicios de información que tienen a su disposición (9).

Los métodos mas frecuentes empleados por los usuarios para solicitar la información se reflejan en la tabla III predominando en un mayor porciento la comunicación directa personal con la bibliotecaria 253 usuarios para un 66.93% los otros métodos fueron menos significativos alguno casi ni se vieron lo cual nos llama poderosamente la atención .

**Tabla III. Métodos empleados para solicitar la información. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014**

Métodos	Nº	%
Comunicación directa personal (información verbal)	253	66,93
Reunión de docencia	15	3,96
Comunicación telefónica	2	0,52
Reunión del Grupo Básico de Trabajo (GBT)	28	7.40
Elaboración de trabajo científico	23	6,08
Actividad con los trabajadores	3	0,79
Entrega de publicaciones	1	0,26

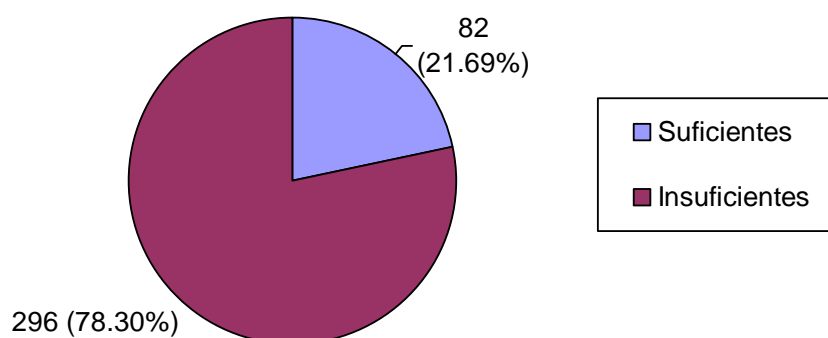
Fuente: Encuesta

Al estudiar los criterios de algunos autores extranjeros que han abordado este problema, se detecta que éste no afecta sólo a nuestro país, sino que incluso está presente en los profesionales de la salud que se dedican a la atención primaria en países altamente desarrollados, como los Estados Unidos.( 10)

La idea definitiva sobre las necesidades formativas e informativas de los usuarios potenciales de nuestro servicio se refleja en el gráfico 3 que nos muestra el nivel de satisfacción de los usuarios con

la actividad formativa recibida donde prevalece el criterio de insuficientes en el mayor porcentaje de los casos es decir 296 usuarios para un 78.30% .

**Gráfico3. Nivel de satisfacción de los usuarios con la actividad formativa recibida. Policlínico Manuel González Díaz. Bahía Honda. 2014**



Fuente: Encuesta

Estos datos confirman la importancia de ofrecer programas a usuarios que adolecen de conocimientos y habilidades críticas para enfrentar sus necesidades informativas y formativas de búsquedas de información (11). lo cual nos demuestra una vez mas la necesidad de formación e información que tienen nuestros usuarios y por consiguiente la necesidad de incrementar acciones de trabajo encaminadas a satisfacer la necesidades de formación de nuestros trabajadores

## CONCLUSIONES

Como se puede apreciar del resultado de esta investigación el nivel de conocimientos en cuanto a la actividad formativa de las personas encuestadas se puede calificar de insuficiente, pensamos que una condición previa elemental para la implantación del servicio de disseminación selectiva de la información es que los usuarios deben estar familiarizados con los fundamentos de las fuentes de información donde juega un papel fundamental la calificación y consagración de la bibliotecaria a esta tarea y la necesidad que la administración le de la importancia que reviste el tema por lo que se considera necesario establecer un mecanismo que ayude a resolver esta problemática.

## REFERENCIAS

1. Rosa Bermello Navarrete, Carlos Manuel Quintero Soca e Ivi Mayra Kessel Sardiñas. Conocimientos y necesidades de información de los médicos de familia ciudad de la habana Rev. Cubana Med Gen Integr 2009; 16 (5 ): 513-516.
2. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección Nacional de Bibliotecas. Educación continua. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda). 2001. Disponible en: <http://www.ifla.org/iv/ifla66/papers/005-120s.htm> [Consultado: 22 de diciembre de 2013].
3. María de las Mercedes Fernández Valdés y Israel A. Núñez Paula. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. Acimed: 2009; 15(4)

4. Special Library Association. Competencias para bibliotecarios especiales del siglo XXI. 1996. Disponible en: <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/compsp.cfm> [Consultado: 23 de enero de 2013].
5. Lic. Hung Hidalgo MA. Juan Rafael Albanés Martínez: una profesión y una vida al servicio de los demás Acimed 2004; 12(5). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_5\\_04/aci11504.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci11504.htm) Consultado: 15/3/2013.
6. Núñez Paula, Israel A. AMIGA: una metodología para la determinación y la satisfacción de las necesidades de formación e información en las organizaciones comunidades. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_4\\_04/aci02404.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm) [Consultado: 29 de diciembre de 2013].
7. Rodríguez I, Rodríguez R. Estudio de las necesidades informativas de los profesionales e investigadores del Sistema Nacional de Salud. Actualidades de la Información Científica y Técnica 2010;21(1):47-64.
8. Lam ortega y, molina o,nuñes paula I a, mayor a. como formar la interpretación y la cualitividad en la edad decisiva para la formación de usuarios. Un método experimental. Ciencias de información 2007 (1):18-24.
9. González Suárez E. Sistema de factores en la conducta del usuario. Rev Iberoamer Usuarios Inform (Forinf@)2009;(9):6-17.
10. Rasad HN. Usuarios y necesidades de información. Rev Iberoamer Usuarios Inform (Forinf@)2010;(8):12-8.
11. Urra González PA, Armenteros Vera I, Alfonso Sánchez IR.. Informatización de la red de bibliotecas de las unidades de la atención primaria en Cuba. Acimed [serie en internet]. 2005[ cited 8 Abr 2008]; 13(3): [aprox. 6p]. Aavailable from: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_3\\_05/aci07305.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.htm).