

POLICLÍNICO UNIVERSITARIO NORTE
MORÓN

Diseño de servicio de lecturas complementarias para estudiantes del primer año de Medicina
Design of complementary reading service for students of the first year of Medicine

Lay Faustina Vargas Roque¹, Manuela Gladimir González Morales², Israel Triana Alvarez³, Beyci María Rodríguez López⁴.

RESUMEN

Se realizó un estudio observacional descriptivo a partir del cual se diseñó una propuesta de servicio de lecturas complementarias sobre temas científicos denominado MEDILEC para los estudiantes del primer año de Medicina de la universalización del Policlínico Universitario Norte Morón debido a las necesidades de información de este segmento de usuarios reales. Este servicio fue una alternativa docente de preparación del estudiante de Medicina para su posterior atención médica integral a la familia y para el uso de los fondos automatizados del Centro de Información. Se describieron las variables a aplicar para la identificación de las necesidades de información de los estudiantes y los pasos del diseño del servicio de lecturas complementarias. Se establecieron los elementos a controlar y la promoción a través de una página web como vía que facilitó el acceso a los productos y servicios. Se determinaron los canales de retroalimentación. De la propuesta de diseño, fueron beneficiados los estudiantes en la medida que consultaron información actualizada, confiable y de acceso rápido que favoreció el proceso docente-educativo y logró habilidades en el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Palabras clave: SERVICIOS DE BIBLIOTECA, LECTURA.

ABSTRACT

A descriptive observational study was carried out from which a proposal of complementary reading service on scientific subjects denominated MEDILEC was designed for the students of the first year of Medicine of the universalisation, North Morón University Polyclinic due to the needs of information of this segment of real users. This service was an educational alternative of preparation of the Medicine students for their later integral medical attention to the family and for the use of the automated data of the Information Center. The variables applied to identify the needs of information of the students and the steps for the design of the complementary reading service were described. The elements to control and the promotion through a webpage were established as a way to facilitate the access to products and services. The feedback channels were determined. From the design proposal, students were benefited, insofar as they consulted up-to-date, reliable and quick access data that favoured the teaching-learning process and obtaining abilities in the use of the new technologies of information and communications. **Keywords:** LIBRARY SERVICES, LECTURA, READING.

1. Licenciada en Gestión de la Información en Salud. Profesora Instructora. Policlínico Universitario Norte Morón. Ciego de Ávila, Cuba.
2. Licenciada en Letras. Profesora Auxiliar. Policlínico Universitario Norte Morón. Ciego de Ávila, Cuba.
3. Especialista de Primer Grado en Medicina Física y Rehabilitación. Profesor Asistente. Policlínico Universitario Norte Morón. Ciego de Ávila, Cuba.
4. Licenciada en Educación Plástica. Estudiante 5to Año Tecnología Gestión de Información en Salud. Policlínico Universitario Norte Morón. Ciego de Ávila, Cuba.

INTRODUCCIÓN

Desde los primeros años posteriores al triunfo de la Revolución, la dirección del país estuvo consciente de la importancia de organizar la información en materia de salud pública. En 1965, se fundó el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (CNICM), el cual contó con diferentes servicios como fueron: sala de lectura; préstamos; fotocopias; divulgación de las actividades propias del centro y reflejar simultáneamente los hechos más destacados de la salud pública cubana.

Este fue un período de notable fortalecimiento del Sistema Nacional de Información de Ciencias Médicas (SNICM), pues al surgimiento de los Centros Provinciales de Información de Ciencias Médicas (CPICM) de Ciudad de La Habana en 1978, y de Ciego de Ávila en 1979, se unió el desarrollo de las bibliotecas en todas las dependencias del MINSAP, con inclusión de la creación de los llamados librereros.⁽¹⁾

El Policlínico Comunitario Norte se integró al sistema con la creación de su biblioteca fundada en 1986 con una pequeña colección de libros. Ya en el 2001 a raíz de los cambios en la reorganización de la salud y la nueva creación de las universidades dentro de las propias instituciones surge el Centro de Información del Policlínico Norte que contó con un profesional de la información y un técnico medio a fin a la especialidad. A partir de esa fecha comenzó un proceso de transformación tecnológica de la información y los servicios ya existentes, buscando la integración entre la biblioteca tradicional y la digital. Aquí se sentaron las bases para el desarrollo de la bibliotecología médica; desde un primer momento se establecieron las relaciones entre los usuarios, hecho que permitió que la necesidad de información inicial, evolucionara hacia una necesidad orientadora y guiada por los bibliotecarios. Los usuarios eran trabajadores del policlínico con una alta calificación, generalmente profesores o especialistas quienes necesitaban información sobre un problema determinado y específico relacionado con las ciencias de la salud o alguna materia a fin. Los documentos que generalmente circulaban eran publicaciones periódicas, libros clásicos sobre diferentes especialidades, e información generada por el propio policlínico: diagnósticos de salud; proyectos; estudios; informes; tesis y obras de referencia especializada; en fin, necesidades en correspondencia con su actividad docente, investigativa o asistencial. Pero en ningún momento se concibió un diseño de servicio para tales fines. Referirse al vocablo *diseño*, su significado no es más que *croquis de algo* que va a resultar, el producto final destinado a beneficiar a una población determinada. Agregándole criterios expuestos por otros autores a lo comentado con anterioridad se dice que: *diseño*, también es “...*crear, proyectar, idear algo*”.⁽²⁻³⁾

Sin embargo, cuando se habla de servicio, en la mente humana se activa un significado propio de una acción que va a servir o socorrer algún problema que está reflejado en la realidad y que afecta a gran parte de esa sociedad. El término “*servicio*”, dentro de la Bibliotecología, según otros autores,⁽⁴⁻⁵⁾ la han definido como: “...la actividad orientada a satisfacer las necesidades de un usuario, sea éste de cualquier índole. Constituye la actividad fundamental de cualquier institución de información, a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios del sistema”. “...son todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores”.⁽⁶⁾ Analizadas estas definiciones, se pudo concluir que los servicios son “*actividades o beneficios identificables, intangibles, orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios / clientes, sea éste de cualquier índole. Constituyendo la actividad fundamental de cualquier institución de información, a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios del sistema*”. Resumir los dos términos (*diseño* y *servicio*) a uno solo sería llevarlo a *diseño de servicio*; ahora bien, ¿*qué es diseño de servicio*? El diseño de servicio es: “el conjunto de pasos consecutivos y lógicos para el diseño o croquis del futuro servicio” y el servicio de lectura no es más que la “oferta de una colección; ya sea, de publicaciones impresas, libros, revistas u otros, para que estén al alcance de los usuarios y sean utilizados en un momento determinado con un fin específico”.⁽²⁻¹⁰⁾ Problema de la investigación: ¿Cómo satisfacer las necesidades de información en los estudiantes del primer año de medicina? El objetivo general de este trabajo es elaborar un diseño de servicio de lecturas complementarias para los estudiantes del primer año de medicina de la universalización, previa identificación de los principales problemas que afectaban la utilización

adecuada del servicio en la biblioteca del Policlínico Universitario Norte de Morón, además de distribuir la población objeto de estudio de acuerdo a las siguientes características: sexo; gusto por la lectura; temática que prefería leer; frecuencia de lectura; finalidad de la lectura; horario de preferencia y forma de presentación de la oferta e identificar los principales problemas que afectaban la utilización adecuada del servicio de lecturas.

Aporte práctico de la investigación: se diseñó, y se nombró *MEDILEC* para utilizar la lectura como alternativa docente, desde un aporte de la Bibliotecología y para mejorar el proceso docente de este segmento: los estudiantes de medicina del primer año de la universalización.

MÉTODO

Se realizó un estudio observacional descriptivo, en el Policlínico Universitario Norte Morón donde cursaban la universalización 15 estudiantes del primer año de la carrera de medicina, que representó el 100%. El objeto de estudio fue identificar los principales problemas que afectaron a los mismos y así diseñar un servicio de lecturas complementarias para tratar de satisfacer sus necesidades. Se utilizaron diferentes métodos y técnicas que posibilitaron obtener datos confiables y fidedignos sobre el tema. Se utilizó una encuesta de opinión. Las variables fueron: sexo; contenido semántico; características socio-psicológicas y relativas a la estructura de la actividad.

Para el diseño del servicio de lecturas complementarias a los estudiantes de medicina del primer año de la universalización, se necesitó:

- Identificación de los estudiantes.

Para que el servicio tuviera la calidad requerida, su primera premisa fue conocer a qué tipo de usuarios iba a estar destinado. Se consideraron usuarios potenciales internos de este servicio a todos los estudiantes de medicina del primer año de la universalización.

1. Identificación de intereses de lectura en los usuarios detectados en:

- Literatura científica y tecnológica.
- Sobre VIH/SIDA, Dengue, Tuberculosis Pulmonar, Lactancia Materna y Medicina Natural y Tradicional.
- Formato impreso o digital.
- Documentación actualizada e informativa.
- El horario para ejercer la lectura en las noches.
- Nuevas técnicas de promoción de la lectura.

2. Definición del servicio de lecturas complementarias.

3. Características principales que describieron el servicio de lectura fueron:

- Manifiestar los aspectos cognitivos que tiene la ejercitación de la lectura especializada en los estudiantes.
- Página Web para la promoción de la lectura.
- El acercamiento de los estudiantes al centro de información de salud.

Productos brindados para el desarrollo del servicio: tener efectividad, ofrecer como producto todo tipo de literatura relacionada con las temáticas propuestas.

El formato en que se encontraron estos documentos fueron impresos y en soporte digital. Este producto llevó además un valor agregado, porque se le hicieron recomendaciones relacionadas con las temáticas que deseó leer, además de la propia atención que formó parte de ese valor agregado.

- Definición del personal, materiales y equipamiento:

El personal encargado del servicio debió sentirse motivado por su profesión, identificado con la misión y objetivos estratégicos de la entidad y que la institución estuviera pendiente de su continua preparación en cuanto a su vida profesional, porque para lograr eficiencia y calidad en el servicio, se debió empezar por la calidad, eficiencia y motivación como factor psicológico del recurso humano.

La persona que brindó y actualizó el servicio, especialista en información, con formación universitaria, lo facultó para realizar esta tarea.

- Las características que debieron tener estas personas para garantizar que el servicio se realizara eficientemente fueron:
- Educación formal.
- Facilidad de expresión y comunicación.

- Actualización sobre temas de salud.
- Suficiente paciencia, dedicación, y amor por los usuarios de este tipo.
- Amigable e inspirador de confianza y seguridad.
- Habilidades tecnológicas.
- Capacidad de gestión.
- Diseño detallado del servicio.

Se implantaron tareas específicas que se realizaron para el servicio, las cuales requirieron de una correcta planificación de los objetivos. Se hizo necesario llevar el control de los usuarios; ya que esto facilitó el conocimiento sobre cómo marchaba el servicio y de qué manera se satisfacían los estudiantes.(11-18)

- Criterios de evaluación Categorías:
- Excelente: lo leyó completo y lo encontró pertinente.
- Bueno: lo leyó parcialmente y lo encontró pertinente.
- Regular: lo leyó parcialmente y no lo encontró pertinente.
- Malo: no lo leyó.
- Confeccionar el fichero o catálogo; ya sea éste manual o automatizado, el cual contenga toda la información necesaria de los documentos que se vayan incorporando al fondo y le sirva como guía al usuario.

Se buscaron o reafirmaron las posibilidades de cooperación con otras organizaciones de información. Se establecieron indicadores que permitieron evaluar el servicio para el descubrimiento de posibles faltas cometidas en los procesos realizados y su posterior subsanamiento.

- Los elementos que sirvieron para el buen funcionamiento del servicio dependieron del:
 - Cumplimiento de los objetivos propuestos en el servicio, en la medida que se desempeñaron.
 - El registro confeccionado en el estudio de necesidades y control de usuarios como los elementos más importantes.
 - Mantenimiento de una buena comunicación y relación con las instituciones de apoyo.
 - La existencia física o digital de los materiales que se necesitaron para ofrecer el servicio.
 - La evaluación periódica del servicio, el cual detectó la deficiencia, adecuación, y rendimiento del mismo.

Todo servicio debe tener su forma de *promoción*, encargada de hacer reconocer la existencia del propio servicio a partir de los beneficios que aporta éste a sus usuarios.

Una vía para promocionar el servicio fue la colocación a la entrada de la biblioteca de un cartel donde se ofreció la información adecuada sobre las características del servicio y requisitos para su utilización. La promoción se efectuó a través de una página Web, según Aimeé Vega Belmonte "es el formato que se utiliza para presentar la conformación en una red". Esta información se pudo situar en una computadora externa, en la intranet o en una computadora local, y se está en presencia de una página a la cual se accede por vía Internet.⁽¹⁹⁾

- Determinación de los canales de retroalimentación: El servicio es un sistema modelo de comunicación que relaciona al usuario e institución, donde cada cual puede jugar la función de emisor o receptor.
- Las vías para detectar esos intereses que no son reconocidos inicialmente por el usuario son:
- Cuestionarios que admitan la actualización de aspectos significativos y relevantes del servicio.
- Monitorear constantemente los intereses y necesidades de lectura de los estudiantes para brindar y entregar exactamente lo que necesitan.
- Capacitaron a los especialistas con el fin de utilizar tecnología en información apropiada para adquirir, organizar y diseminar información.

Otra forma de retroalimentación es el modelo de control de registro de usuarios que se mencionó con anterioridad, porque el usuario en el mismo está dando una evaluación del servicio que se le brindó.

Novedad del servicio: Se estableció su aplicación durante el curso escolar (2008-2009). Se le entregó una pequeña encuesta a cada usuario donde plasmaron sus impresiones con relación al servicio; éste fue flexible; además a medida en que se evaluó se procedió a las enmiendas apropiadas y se fomentó una mejora continua que avaló la calidad de cada uno de los procesos que intervinieron en el diseño.

Este problema ayudó a la continuidad del proceso docente de los estudiantes de medicina del primer año aportando sitios específicos donde encontraron dichos temas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las necesidades de lectura en estudiantes universitarios de la carrera de Medicina, evidentemente conllevó el señalar los enormes contenidos teóricos que debían enfrentar los estudiantes, a partir de períodos muy prolongados de lectura que estuvieron limitados por las características específicas del desarrollo intelectual y cognoscitivo de los criterios de formación académica de estos estudiantes, como lo demuestran los resultados:

Se observó que la mayoría del grupo de estudiantes no tiene gusto por la lectura complementaria, solo el 26,7% se manifestó de manera favorable y el 73,3% de ellos tuvo poco gusto por este tipo de lectura en este segmento de usuarios (Tabla No. 1); sin embargo en el estudio realizado por Humberto Guíanfranco⁽²⁰⁾ sus resultados ofrecieron que el 50% manifestó que le agrada la lectura y que solo leían libros de medicina, revistas genéricas y periódicos, el 58,0% señaló que también leían otros libros además de los referentes a las asignaturas de la carrera de medicina; de ellos el 40% prefirió la literatura (novela, biografías, etc.) y el 14,0 % leía poesía.

En cuanto a la temática podemos decir que la ciencia y tecnología con 11 (73,3%) en ambos sexos y el 10 (66,7%) en el femenino fue de mayor preferencia (Tabla No. 2).

La Tabla No. 3 muestra que los estudiantes del sexo femenino asisten con más frecuencia a leer al Centro Municipal de Información de Ciencias Médicas (CMICM).

La Tabla No. 4 donde la finalidad de la lectura para este segmento analizado es el estudiar con un 100%, seguido de la información con un 80% y un 53,3% opinó que la realiza para el entretenimiento. La fuente de información electrónica en CD y Pág. Web alcanzó el 100% de los materiales más leídos debido a las características de la universalización y los nuevos métodos de enseñanza (Tabla No. 5); en el estudio realizado por Odalis González Santos,⁽²¹⁾ sus resultados ofrecieron que el 35% de las fuentes más consultadas se debía a las revistas por su grado de actualización.

En la Tabla 6, los estudiantes refirieron en la preferencia de uso de horario del CMICM las noches.

Como se observa en la Tabla 7, 10 (66,7%) de los estudiantes refirieron no tener satisfechas todas las necesidades de información que se brindan en el CMICM.

Entre las sugerencias dejadas por los estudiantes en el estudio estuvieron facilitar la utilización de las nuevas tecnologías para la búsqueda de literaturas científicas no propias del programa de clases como pudieran ser: tuberculosis; programa materno infantil; lactancia materna; sexualidad; entre ellos, las ITS/SIDA; tabaquismo, las drogas, etc., las cuales les facilitarían el estudio de la cultura integral general dentro de su carrera.

CONCLUSIONES

Se diseñó un nuevo servicio de lecturas complementarias de gran utilidad como alternativa docente, el cual se basó en literaturas científicas especializadas. El estudio identificó que los problemas de lectura están en el poco gusto por la lectura de este tipo. Con la implantación del servicio denominado MEDILEC quedaron satisfechas las necesidades de información expresadas por los estudiantes de medicina de primer año de la universalización de manera general, tanto para el estudio como para el entretenimiento, de igual manera pudieron acudir a la página Web creada, como forma de promoción del servicio, lo que amplió los canales de comunicación y de proceso de gestión y expansión de los servicios en el centro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López Espinosa JA, Marqués García JN. Apuntes para la historia del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas de la República de Cuba. ACIMED [serie en Internet]. 2006 [citado 26 Ene 2008];9(1):88-99. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000100007&lng=es&nr m=iso&tlng=es

2. Fiss de la Rosa Y. Diseño de servicio de información para el adulto mayor [tesis]. La Habana: Universidad de la Habana; 2005.
3. Delgado TD. Teoría de los servicios. La Habana: Universidad de la Habana; 2003.
4. Setián QE. Servicios de Información. La Habana: Pueblo y Educación; 1986.
5. Díaz Carpi F. Marketing en los servicios de información. IX Jornadas de Bibliotecas de Arquitectura: Tarragona, del 12 al 14 de noviembre de 1998. Tarragona: Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo; 1998.
6. Núñez Paula IA. ¿Por qué requerimos una metodología para el estudio de las necesidades de formación e información en las organizaciones en comunidades? [página en Internet]. 2007 [citado 26 Ene 2008] [aprox. 6 pantallas]. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/muttidoc/muttidoc/revista/num10/paginas/pdfg/lnuñez.pdf>
7. Domínguez Alejo RS. Diseño de servicio para la toma de decisiones en la casa matriz de Islazul del sistema cubano del turismo [tesis]. La Habana: Universidad de La Habana; 2004.
8. UNESCO. La biblioteca al servicio de la comunidad. Paris: UNESCO; 1994.
9. Rodríguez Acosta F. Diseño de un servicio de búsqueda y recuperación de la información en Internet para el Centro de Referencia de Información Científica y Tecnológica [página en Internet]. 2006 [citado 26 Ene 2008] [aprox. 6 pantallas]. Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/>
10. Lovelock C. Mercadotecnia de servicios. México: Prentice Hall; 2007.
11. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección Nacional de Bibliotecas. Educación Continua. El profesional de la información ante el entorno digital (mesa redonda) [página en Internet]. 2001 [citado 26 Ene 2008] [aprox. 3 pantallas]. Disponible en: <http://www.lfa.org/tv/lfla66/papers/005-120s.htm>
12. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Bibliotecas especializadas y científicas [página en Internet]. Murcia; 2003 [citado 26 Ene 2008]. Disponible en: <http://www.um.es/qtlweb/jgomez/bibesp/intranet211especializadas2002.pdf>
13. Gómez AM, Acevedo JA. Diseño de servicios al cliente. La Habana: Editorial Félix Varela; 2005.
14. Pérez Cordero D. Definición teórica y desarrollo metodológico en el estudio de usuarios /clientes [tesis]. La Habana: Universidad de La Habana; 1998.
15. Córdoba González S. Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. Rev AIBDA. 2006; 2:149-62.
16. Kotter P. Dirección de la mercadotecnia, análisis, planeación, implementación y control. Madrid: McGraw-Hill; 2004.
17. Fernández Valdés MM, Alfonso Sánchez IR. Estado actual de la normalización y estandarización en las bibliotecas sobre ciencias de la salud. ACIMED [serie en Internet]. 2005; [citado 11 Ene 2008]; 13(5): [aprox. 8 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/ad/vol135_05/aci03505.htm
18. Gómez Hernández JA. Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación [página en Internet]. Murcia; 2004 [citado 9 Ene 2008] [aprox. 4 pantallas]. Disponible en: <http://www.um.es/qtlweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion.b.pdf>
19. Vega Belmonte A. Web de calidad. La Habana: Editorial Científico-Técnica; 2001.
20. Gianfranco H, Alterio A. Hábitos de lectura en estudiantes universitarios. Rev Cubana Educ Med Sup [serie en Internet]. 2004 [citado 26 Abr 2008]; 18(1): [aprox. 8 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412004000100006&script=sci_arttext
21. González Santos O, Marrero García MM. Estudio de utilización de fondos de la biblioteca del Hospital "Héroes del Baire" en un periodo de seis meses. ACIMED [serie en Internet]. 1993 [citado 26 Abr 2008];1(2):[aprox. 8 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351993000200003&lng=es&rm=iso&tlng=es

ANEXOS

Tabla No. 1. Distribución de los estudiantes de acuerdo al gusto por la lectura complementaria

Gusto por la lectura	No.	%
Sí	4	26,7
No	-	-
Poco	11	73,3
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta. $P < 0,05$

Tabla No. 2. Distribución de los estudiantes de acuerdo a las Preferencias temáticas por Sexo

Temática	Femenino		Masculino		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Filosofía	0	0	0	0	0	0
Religión	0	0	0	0	0	0
Ciencias Sociales	1	10,0	0	0	1	6,7
Ciencia y Tecnología	6	60,0	5	100,0	11	73,3
Arte y Recreación	1	10,0	0	0	1	6,7
Literatura General	2	20,0	0	0	2	13,3
Total	10	66,7	5	33,3	15	100,0

Fuente: Encuesta. $P < 0,05$

Tabla No. 3. Distribución de los estudiantes por sexo de acuerdo a la Frecuencia de uso del servicio del CMICM Morón

Frecuencia	Diaria	Menos de 4 veces	Nunca	Total
Femenino	8	2	0	10
Masculino	3	2	0	5
Total	11	4	0	15

Fuente: Encuesta.

Tabla No. 4. Distribución de los estudiantes de acuerdo a la Finalidad de Lectura

Finalidad de lectura	No.	%
N=15		
Información	12	80,0
Estudio	15	100,0
Entretenimiento	8	53,3

Fuente: Encuesta.

Tabla No. 5. Distribución de los estudiantes de acuerdo al Tipo de Fuente de Información

Tipo de fuente	No.	%
N=15		
Libro	10	66,7
Periódicos	13	86,7
Revista	5	33,3
CD	15	100,0
Pág. Web	15	100,0

Fuente: Encuesta.

Tabla No. 6. Distribución de los estudiantes de acuerdo a la Preferencia del Horario de Asistencia

Horario N=15	No.	%
Mañana	2	13,3
Tarde	5	33,3
Noche	12	80,0

Fuente: Encuesta.

Tabla No. 7. Satisfacción de necesidades de los estudiantes

Satisfacción	No.	%
Sí	5	33,3
No	10	66,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta. $P < 0,05$