

FORMACIÓN DE USUARIOS

Experiencias preliminares sobre alfabetización informacional en el Hospital Provincial Docente "Saturnino Lora"

Preliminary experiences on informational literacy in "Saturnino Lora" Teaching Provincial Hospital

Lic. Esther Mayor Guerra¹ y Lic. Ileana Castillo Asensio²

¹ Licenciada en Gestión de Información en Salud. Instructora. Hospital Provincial Docente "Saturnino Lora", Santiago de Cuba, Cuba.

² Licenciada en Gestión de Información en Salud. Instructora. Hospital Infantil Norte "Dr. Juan de la Cruz Martínez Maceira", Santiago de Cuba, Cuba.

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y retrospectivo sobre la experiencia preliminar con un programa de alfabetización informacional aplicado en el Hospital Provincial Docente "Saturnino Lora" de Santiago de Cuba, desde febrero del 2009 hasta igual mes del 2010, con vista a evaluar las competencias informacionales de los profesionales de la salud para acceder a la información científicomédica en la institución, identificar sus necesidades de aprendizaje y capacitarles sobre la base de los resultados obtenidos. Se valoraron los beneficios de los cursos impartidos en 8 servicios de diferentes especialidades, donde participaron 143 cursistas, y se pudo confirmar que las instrucciones emitidas permitieron modificar el nivel de conocimiento sobre la búsqueda de los documentos deseados, a medida que fueron capaces de aplicar las distintas habilidades adquiridas.

Palabras clave: alfabetización informacional, competencias informacionales, formación de usuarios, bibliotecas médicas, nivel secundario de salud

ABSTRACT

A descriptive, cross-sectional and retrospective study was carried out on the preliminary experience with a program of informational literacy applied in "Saturnino Lora" Teaching Provincial Hospital in Santiago de Cuba, from February, 2009 to the same month of 2010, with the aim of evaluating the informational competences of the health professionals to have access to the scientific and medical information in the institution, to identify their learning necessities and to train them on the base of the obtained results. The benefits of the delivered courses were evaluated in 8 services of different specialties, in which 143 health professionals participated, and it could be confirmed that the delivered instructions allowed to modify the level of knowledge on the search of documents, as they were able to apply the different acquired abilities.

Key words: informational literacy, informational competences, training of users, medical libraries, secondary health care

INTRODUCCIÓN

En el trabajo diario es frecuente hallar problemas relacionados con el desconocimiento de los canales y las herramientas de acceso a las bases de datos biomédicas automatizadas por parte de los profesionales, a fin de encontrar la literatura científica específica para sus investigaciones.

Sobre esa base puede decirse que para los profesionales y técnicos del sector sanitario, la búsqueda de bibliografía científica se ha convertido en una permanente necesidad. Aquello que habitualmente ocurría en una biblioteca con materiales impresos, ha cambiado como consecuencia del desarrollo de la red de redes: Internet, puesto que ahora es posible revisar publicaciones electrónicas especializadas en el horario más factible, comunicarse por correo electrónico, chatear o intercambiar experiencias por medio de foros y mensajería instantánea.¹⁻³

Para la ciencia de la información, el progreso de las nuevas tecnologías en las comunicaciones electrónicas y la computación, así como la novedosa visión de los servicios bibliotecarios, han facilitado el procesamiento, uso y acceso al gran cúmulo de datos disponibles. Esto ha sido el factor básico para el elevado nivel del desarrollo profesional que hoy asumen como un reto las nuevas generaciones de bibliotecarios, teniendo en cuenta que la biblioteca ha dejado de ser un almacén de documentos para gestionar información a todos los niveles y satisfacer así la demanda cada vez mayor de los usuarios.

Hoy no basta con que las personas, y especialmente los profesionales y técnicos, sepan leer y escribir, así como usar una computadora, el teléfono o cualquiera de las tecnologías emergentes de la sociedad posindustrial: se impone estar alfabetizados informacionalmente, lo cual implica no solo saber que la información existe, sino conocer cómo encontrarla, utilizarla y manipularla para que se convierta en conocimiento individual y social.⁴⁻⁶

Los cambios introducidos por las tecnologías han revelado la imperiosidad de que el usuario conozca el significado de conceptos que hasta hace poco tiempo solo eran manejados por bibliotecarios y especialistas en ciencias de la información; ahora él debe saber el funcionamiento de la publicación científica y las nuevas formas de publicar, sus normas y reglas; la propiedad intelectual con sus conflictos y regulaciones; el acotamiento técnico de las referencias bibliográficas, la selección y valoración de las diferentes fuentes documentales, así como la localización y utilización de las bases de datos biomédicas.

ALGO DE HISTORIA

Desde hace algunos años viene abordándose, en las bibliotecas, el tema de la formación de usuarios. En Santiago de Cuba se comenzaron a impartir los primeros cursos de educación a usuarios en 1973, en el Hospital Militar Docente "Dr. Joaquín Castillo Duany", a cargo de las entonces convertidas por necesidad en profesoras: Dolores Meléndez Suárez, María Elena Jiménez Arias y Melvis Cuspintera Manzanedo, trabajadoras del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (CPICM); pero ya hoy no se trata de instruir a los usuarios para que exploten los recursos de las bibliotecas, sino de formarles para que adquieran competencias informacionales, para que sean capaces de

conocer, contribuir, colaborar, compartir e investigar, en pro de lograr mejores resultados en su desempeño.

La Organización Panamericana de la Salud ha orientado que desde el 2005 hasta el 2015 se intensifiquen el desarrollo y la formación de los trabajadores de la salud, a lo largo de un período denominado *La década de los recursos humanos en salud en las Américas*; de igual forma, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) coordinó en el 2005 una reunión internacional donde se aprobó la Declaración de Alejandría, en cuyo contenido se considera que la alfabetización informacional es una condición básica para la participación efectiva en la sociedad de la información, el aprendizaje permanente y la inclusión social.⁷

Con el desarrollo de la Red Telemática de Salud en Cuba (INFOMED) surgieron nuevas oportunidades de aprendizaje, mediante la Universidad Virtual de Salud, en cursos presenciales y semipresenciales, concebidos en muchos casos sobre plataforma web para profesionales, estudiantes y técnicos de la salud.

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Según define la Asociación de Bibliotecas Americanas, la alfabetización informacional es un conjunto de habilidades que requieren las personas para reconocer cuándo necesitan información, cómo localizarla, evaluarla y utilizarla eficazmente.^{8, 9}

Los talleres motivacionales impartidos en Santiago de Cuba por los especialistas Dr. Roberto Zayas Mujica y Lic. María de las Mercedes Fernández Valdés, ambos de INFOMED, aportaron mucho conocimiento al respecto y ayudaron a concretar algunas ideas que habían sido elaboradas previamente, basadas en la experiencia acumulada a través de las actividades de educación y formación de usuarios, realizadas durante años en la zona sur oriental, y también a través de la consulta de bibliografía sobre el tema. En la primera etapa, la entonces directora del CPICM: Lic. Dolores Meléndez Suárez y la responsable del Proyecto en el territorio: Lic. María Antonia Peña Sánchez, se dieron a la tarea de presentar el Programa en diversos espacios relacionados con la salud y de crear un clima de entendimiento en estos auditorios sobre la importancia del asunto y la necesidad de que todos los gestores de la tarea se sintieran comprometidos con su ejecución.

El Hospital Clínicoquirúrgico Docente "Saturnino Lora" fue la primera institución de su tipo en esta provincia en comenzar a alfabetizar informacionalmente a sus profesionales, en octubre del 2007, que en esa ocasión se trataba de especialistas del Cardiocentro, seguidos en un segundo curso por personal de la Vicedirección de Enfermería y así sucesivamente por otros, de manera que se crearon las condiciones para efectuar una intervención educativa dirigida a 3 grupos de profesionales para detectar sus principales dificultades en ese sentido, de donde se derivó que los incluidos en el estudio tenían deficiencias en las competencias informacionales relacionadas con localización, acceso y organización de la información., las cuales fueron modificadas para bien después de desarrollada la actividad de intercambio de conocimientos y adquisición de habilidades en el proceso de búsqueda de contenidos específicos para sus intereses asistenciales, docentes e investigativos.

A pesar del esfuerzo continuado, la mayor dificultad resultó ser la escasa participación del personal, atribuible a estas posibles causas, entre otras:

- Gran carga laboral de los médicos (guardias, reuniones, actividades docentes u otras), que les impedía participar permanentemente en el curso.
- No disponibilidad de todos los recursos informáticos en el hospital para realizar las prácticas requeridas, con interacción y autonomía de los profesionales.

- Carencia de un entorno web en las áreas y departamentos de trabajo.
- Conexiones lentas y demoradas, que restaban agilidad a las clases y disminuían el entusiasmo de los cursistas.
- En algunos casos, poca habilidad en el uso de los ordenadores.

Según el Lic. Pedro Urra, director de INFOMED, ¹⁰ lo más importante es que cada institución y cada trabajador del Sector saque el máximo provecho de los medios y recursos de información disponibles y que puedan transformarlos en un más amplio conocimiento, mayor compromiso social y mejores servicios de salud.

Los cursos de alfabetización informacional a los profesionales de este hospital han posibilitado el aprendizaje y reconocimiento de sus propias necesidades de información, cómo y dónde buscarla, seleccionarla y procesarla, así como el intercambio de los resultados de las búsquedas con sus colegas. La adquisición de esas destrezas por parte de la comunidad de usuarios permitirá a los beneficiados encontrar referencias veraces y convertirlas en conocimiento para aplicarlo en la asistencia, docencia, gerencia e investigación, conscientes de que la toma de decisiones se basa en ello.

EXPERIENCIAS PRELIMINARES

En el Hospital Provincial Docente "Saturnino Lora" de Santiago de Cuba se impartieron cursos de alfabetización Informacional desde febrero del 2009 hasta igual mes del 2010 en 8 servicios, donde participaron 143 profesionales de la salud, distribuidos como sigue:

Servicios	Participantes
Cardiocentro	33
Enfermería	30
Medicina Interna	21
Radiología	17
Quemados y Cirugía Reconstructiva	13
Laboratorio Clínico	12
Cirugía Maxilofacial	10
Anatomía Patológica	7

Teniendo en cuenta los resultados de un estudio experimental de intervención educativa, desarrollado anteriormente en dicha unidad, se les entregó el programa del curso a la Vicedirección Docente y diferentes vicedirecciones, lo cual se hizo extensivo a todos los departamentos y servicios de la institución. La citada Vicedirección comunicó a las docentes de alfabetización informacional las distintas fechas que los jefes de servicios habían solicitado para su personal médico.

Para evaluar los conocimientos se utilizaron preguntas seleccionadas y las siguientes variables:

- A. Utilización de los recursos y servicios de INFOMED
- B. Conocimiento y dominio de la Biblioteca Virtual de Salud (BVS)
- C. Conocimiento y dominio de las bases de datos biomédicas
- D. Dominio de los descriptores en salud (DeSC y MeSH)
- E. Conocimiento y aplicación de las normas de Vancouver

Servicios	Variables estudiadas				
	A	B	C	D	E
Radiología	17	15	17	15	14
Medicina Interna	21	19	20	18	16
Quemados y Cirugía Reconstructiva	13	11	13	11	11
Anatomía Patológica	7	6	6	5	5
Cirugía Maxilofacial	10	8	8	9	5
Laboratorio Clínico	12	9	11	10	6
Cardiocentro	33	30	33	31	24
Enfermería	30	23	25	25	15
Total	143	121	133	124	96
Porcentaje	100,0	84,6	93,0	86,7	67,1

Las autoras de este artículo elaboraron una presentación en PowerPoint para apoyar y amenizar la exposición de los diferentes temas incluidos en el programa; cuentan con una multimedia para la alfabetización y también utilizan los tutoriales confeccionados por gestoras del CPICM en Santiago de Cuba, artículos básicos que se recomiendan a los participantes, así como otros materiales y normas que se les copian en sus ordenadores para aclaración de dudas.

En función del Servicio que solicite el curso en la biblioteca (este último acreditado en la Facultad de Ciencias Médicas No.1), se diseñan las prácticas y se revisan los sitios más importantes para la especialidad, con sus revistas núcleo. Los interesados establecen los horarios más convenientes para ellos, con vista a minimizar las interferencias e interrupciones en las clases.

• **Intervención**

Los cursos se iniciaron según el programa previsto, conformado a partir de las necesidades de información existentes y de acuerdo con la propuesta de normas formulada por INFOMED sobre alfabetización informacional.¹¹ La evaluación del nivel de conocimientos, así como las dificultades y demandas de aprendizaje de los grupos fue realizada empíricamente, pero ello no devino obstáculo para identificar las amenazas y debilidades en ese sentido.

Se impartieron 10 sesiones de clases de 4 horas diarias durante 2 semanas (de lunes a viernes), en los horarios convenidos con los Servicios para garantizar asistencia y puntualidad. Se utilizaron dinámicas de grupo para facilitar la adquisición de conocimientos, siempre con un lenguaje claro y sencillo, sin términos específicos de la especialidad de gestión de información para viabilizar la comprensión y cumplir la finalidad del proceso formativo.

Al diseñar y orientar el programa aplicado en la intervención educativa sobre alfabetización informacional, se hizo tomando en cuenta a los profesionales como punto de referencia, pensando en aquello que les gustaría y en realidad necesitaban, así como evitando que en el esquema didáctico primara el punto de vista de las docentes acerca de aquello que preferían que ellos supieran. Siempre quedó espacio para que los cursistas aprendieran, reflexionaran, tomaran decisiones, investigaran y expusieran sus inquietudes.

RESULTADOS DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Todos los profesionales incluidos en el estudio adquirieron autonomía para poder acceder a la enorme cantidad de información validada por expertos, disponible en el portal de la salud de Cuba: 121 de ellos (84,6 %) lograron las habilidades necesarias para consultar

las bases de datos biomédicas; 133 (93,0 %) consiguieron un buen dominio de los excelentes recursos y servicios que brinda la Biblioteca Virtual de la Salud; 124 (86,7 %) aprendieron a valerse de los descriptores DeCS y MeSH, así como 96 (67,1 %) ampliaron sus conocimientos sobre cómo aplicar las normas técnicas de Vancouver a las referencias bibliográficas citadas.

Cabe puntualizar que fueron alfabetizados otros 45 profesionales, no incluidos en esta casuística; que las autoras se insertan con algunos de los temas en los cursos de Metodología de la Investigación para los residentes y que la experiencia se ha extendido al Hospital Infantil Norte "Dr. Juan de la Cruz Martínez Maceira" de Santiago de Cuba, donde labora la coautora del presente artículo.

COMPETENCIAS INFORMACIONALES

Las competencias informacionales son un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes para acceder a la información y hacer uso de ella.

Una persona con tales competencias podrá:

- Aplicar los conocimientos adquiridos en pro de desarrollar habilidades que le permitan obtener toda la información necesaria para realizar cabalmente su labor profesional.
- Lograr una visión diferente para ubicar la información en el centro de su actividad docente, investigativa, asistencial y de dirección.
- Convertirse en líder que utiliza la comunicación y el trabajo en equipo para replicar los conocimientos obtenidos.
- Experimentar un cambio en el comportamiento al haber aprendido no solo cómo localizar la información, sino por qué y para qué.

Hoy en día Infomed favorece la iniciativa, la creatividad, el intercambio, así como la actualización y ampliación de conocimientos de los profesionales de la salud en Cuba. Al conectarse con el sitio, el usuario del Sector tiene acceso gratuito y pleno a la red nacional de información sanitaria y a numerosos recursos foráneos sobre la materia, puestos a su disposición en la plataforma web creada a los efectos.^{12, 13}

El gestor de información es un eslabón esencial dentro del proceso docente- educativo; el protagonista activo en la formación de competencias informacionales, al fortalecer con su desempeño el capital intelectual de la institución de salud donde presta sus servicios. Según Fresno Chávez,¹⁴ la necesidad de una alfabetización digital e informacional en una sociedad globalizada significa trazarse objetivos y tareas que se impone lograr en el menor tiempo posible.

Para iniciar cualquier proceso de enseñanza- aprendizaje de competencias informacionales, es preciso tener presentes las normas que las rigen.¹⁵ Al respecto, Fernández¹⁶ recomienda una metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de Alfabetización Informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud, que permiten determinar mediante indicadores específicos, cuándo una persona es competente informacionalmente, así como capaz de asumir con mayor responsabilidad su propio aprendizaje.

López Espinosa¹⁷ hace pública la sugerencia de conjugar la razón, el aprendizaje, la información y el conocimiento, a fin de no ignorar que en el contexto de las ciencias de la información, lo que es noticia hoy, será historia mañana.

CONCLUSIONES

Los cursos impartidos modificaron favorablemente los conocimientos de los profesionales de la salud de este centro hospitalario, quienes adquirieron competencias informacionales

que les han permitido encontrar desde entonces, por sí mismos, la información biomédica contenida en las bases de datos más prestigiosas de Cuba y otros países.

Este aporte a la cultura informacional, además de ganar crédito progresivamente por su carácter de actualización y continuidad, contribuye a calibrar en su justa medida la importancia de los servicios que brindan el personal bibliotecario y las bibliotecas. ¡Es el mejor y mayor de los reconocimientos al oficio!

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bruce CS. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500619.pdf>> [consulta: 16 abril 2010].
2. Gutiérrez Vargas ME. El aprendizaje de la ciencia y la información científica en educación superior. <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=236944>> [consulta: 19 abril 2010].
3. Rodríguez Camiño R, Pineda Fernández C, Sarrión Navarro A. La alfabetización informacional en la educación médica superior en Cuba. *Acimed* ;14(4). <http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/aci02406.htm> [consulta:18 enero 2010].
4. Bernhard P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=63500519>> [consulta: 7 noviembre 2009].
5. Nodarse Rodríguez M. La enseñanza de las ciencias de la información en el currículum de los estudiantes de medicina y sus especialidades afines. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000600005&script=sci_arttext> [consulta: 23 diciembre 2009].
6. Ponjuán G. De la alfabetización a la cultura informacional: rol del profesional de la información. [monografía en CD-ROM]. En: Congreso Internacional de Información INFO'2002. La Habana: IDICT, 2002.
7. Valdés Muñoz R. La biblioteca y los bibliotecarios ante la sociedad de la información y el conocimiento. <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007001000002&script=sci_arttext> [consulta:18 enero 2010].
8. Sánchez Tarragó N. Alfonso Sánchez I. Las competencias informacionales en las ciencias biomédicas: una aproximación a partir de la literatura publicada. *Acimed* 2007;15 (2). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000200002&script=sci_arttext> [consulta: 17 marzo 2010].
9. Silvera Iturrioz C. Los bibliotecarios en la sociedad de la información. *Acimed* 2005;13 (3). <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.htm> [consulta: 17 marzo 2010].
10. Urra González P. Los objetivos de Infomed: ¿Hacia dónde debemos apuntar y cómo dar en el blanco? *Acimed* 2007; 15(4). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400002&script=sci_arttext> [consulta: 18 enero 2010].
11. Mayor Guerra E, Castillo Asencio I. Competencias informacionales en profesionales de la salud del Hospital Provincial Clínicoquirúrgico Docente "Saturnino Lora".

<http://gis2009.sld.cu/Members/ily/competencias-informacionales-en-profesionales-de-2/at_download/trabajo> [consulta: 18 enero 2010].

12. Paz F de. INFOMED: un mar de posibilidades. Av Méd Cuba 2004;11(39):10-.2
13. Concepción Báez CM. Hacia una nueva etapa de desarrollo de la Red Telemática de Salud en Cuba: Infomed 2.0. Acimed 2007;15(5).
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000500001&script=sci_arttext> [consulta: 26 marzo 2010].
14. Fresno Chávez C. Sobre la necesidad de una alfabetización digital y en información en una sociedad globalizada. Acimed 2007;15(4).
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400006&script=sci_arttext> [consulta: 26 marzo 2010].
15. Fernández Valdés MM, Zayas Mujica R, Dávila Carmenate O, Moya González O. Competencias profesionales de los bibliotecarios de ciencias de la salud en el siglo XXI. <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_5_07/aci061107.html> [consulta: 26 marzo 2010].
16. Fernández Valdés MM Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. Acimed 2008;18(5). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352008001100009&script=sci_arttext> [consulta: 12 febrero 2010].
17. López Espinosa, J Antonio. Lo que hoy es noticia, será mañana historia. Acimed 2009;19(5). <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009000500001&script=sci_arttext> [consulta: 26 marzo 2010].

Recibido: 14 de mayo de 2010

Aprobado: 20 de mayo de 2010

Lic. Esther Mayor Guerra. Hospital Provincial Docente "Saturnino Lora", avenida de los Libertadores y calle 4, reparto Sueño, Santiago de Cuba, Cuba
Dirección electrónica: esther.mayor@medired.scu.sld.cu