



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

**Manuel Delgado Pérez¹, Tunia Gil Hernández², María Idania Ramos Costa³,
Nora Martínez Méndez⁴ y Sindi Rodríguez Bode⁵**

1 Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara manueldp@infomed.sld.cu

2 Cardiocentro “Ernesto Che Guevara”, tuniagh@infomed.sld.cu

3 Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, idaniarc@infomed.sld.cu

4 Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, noram@infomed.sld.cu

5 Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, sindy@infomed.sld.cu

RESUMEN

Una de las funciones de las instituciones de información en su gestión es la comunicativa, pues la transferencia de la información entre sus productores y sus destinatarios ha requerido con el tiempo, por el crecimiento y complejización de la producción de la información y el conocimiento, que se hagan necesarias instituciones como las bibliotecas y centros de información que asuman de manera especializada y profesionalmente esta importante función. El objetivo del trabajo es diseñar una estrategia institucional para el uso de la dimensión comunicativa de la información en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara. Con la ejecución durante dos años de un proyecto de investigación se diagnosticó la situación actual que existe en el uso de la dimensión comunicativa en la gestión de las bibliotecas que integran el sistema de salud de la provincia de Villa Clara, y se propuso una estrategia institucional de comunicación que contribuya a mejorar el funcionamiento de esta importante dimensión. Fueron empleados métodos empíricos y teóricos como: el análisis documental, la encuesta, la entrevista; el analítico- sintético y el sistémico-estructural. A partir del diagnóstico obtenido se elaboró una estrategia institucional para el uso de la dimensión comunicativa de la información en la red provincial de bibliotecas médicas que se aplica actualmente para su validación. El diagnóstico realizado y la estrategia de comunicación elaborada constituyen dos herramientas valiosas para la toma de



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304
decisiones en función del perfeccionamiento organizacional de la red provincial de bibliotecas médicas.

Palabras clave: dimensión comunicativa, estrategia de comunicación, bibliotecas médicas

Institutional strategy to implement the communicative dimension in the network of Villa Clara's medical libraries

ABSTRACT

One of the functions of the information institutions in their management is the communicative one, since the transfer of information between their producers and their recipients has, over time, required by the growth and complexity of the production of information and knowledge, that institutions such as libraries and information centers that take on this important function in a specialized and professional manner. The objective of this work is to design an institutional strategy for the use of the communicative dimension of information in the network of medical libraries in Villa Clara. With the execution for two years of a research project, the current situation that exists in the use of the communicative dimension in the management of the libraries that integrate the health system of the province of Villa Clara was diagnosed and an institutional strategy of communication that contributes to improve the functioning of this important dimension. Empirical and theoretical methods were used as: the documentary analysis, the survey, the interview; the analytic-synthetic and the systemic-structural. From the obtained diagnosis an institutional strategy was developed for the use of the communicative dimension of the information in the provincial network of medical libraries that is currently applied for its validation. The diagnosis made and the communication strategy developed is two valuable tools for decision making in function of the organizational improvement of the provincial network of medical libraries.

Keywords: communicative dimension, communication strategy, medical libraries



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

1. INTRODUCCIÓN

Una de las funciones de las instituciones de información en su gestión institucional es la comunicativa, pues la transferencia de la información entre sus productores y sus destinatarios ha requerido con el tiempo, por el crecimiento y complejización de la producción de la información y el conocimiento que se hagan más necesarias instituciones que asuman de manera especializada y profesionalmente esta importante función.

La comunicación puede ser definida como el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. (Ribot, Pérez, Rousseaux & Vega, 2014)

La inserción en los escenarios de trabajo profesional de las tecnologías de la información y la comunicación ha provocado cambios significativos en la forma y los recursos y herramientas a utilizar en los procesos comunicativos de la información.

El aprendizaje en línea implica intercambiar, manipular, acceder, procesar, comunicar y difundir la información y al conocimiento a partir de su conservación efectiva, de manera que se creen patrones conductuales para utilizarlos adecuadamente. (Pichs & Ponjuán, 2014)

Cuando una biblioteca universitaria pasa a formar parte de una red social, el bibliotecólogo además de ser un diseminador de información, se convierte en un comunicador que participa activamente actuando como conducto entre los internautas y la información, arbitrando la creación y comunicación de contenidos entre los usuarios. (Andrade & Velázquez, 2011)

Es importante aprender a manejar o a gestionar las emociones, elegir las más beneficiosas para la vida y hacer que se repitan para las actividades y las relaciones que se afrontan. Se deben escoger los modos en que se expresarán, porque de eso dependerá el efecto que se causará en la relación con otros y en la propia persona. (Chirino & Hernández, 2015)



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

La existencia de tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, las listas y foros de discusión, los blogs, las redes sociales y otras han posibilitado nuevas formas comunicativas en que este proceso se manifiesta.

La interactividad es un diálogo abierto, un intercambio, nunca una imposición unilateral. No debe confundirse con la navegación, ni con las búsquedas. La interactividad en las redes sociales requiere agilidad mental y expresiva para relacionarse con todos o con varios de los usuarios que participen en ese momento. Se desarrolla una comunicación interactiva colectiva.

La información forma parte de la comunicación, pero no siempre la garantiza, después de una información podemos tener comunicación, pero no se puede hablar de una dimensión comunicativa cuando es muy probable que sólo se haya logrado una dimensión informativa. (Sánchez, 2011).

La información y su entorno informacional, es decir, las diversas fuentes –Internet, bases de datos, medios de comunicación, la realidad misma, los aportes de las ciencias, libros, revistas–, en la actualidad desbordan la capacidad de asimilación humana y pueden llegar a producir una verdadera "infoxicación".

Los objetivos de la investigación son diagnosticar la situación actual que existe en el uso de la dimensión comunicativa como parte de la gestión institucional de las bibliotecas que integran el sistema de salud de la provincia de Villa Clara y elaborar una propuesta de estrategia institucional para el uso de la dimensión comunicativa de la información en ellas.

2. MÉTODOS

Esta investigación se ha realizado durante el período de enero de 2016 a diciembre de 2017. Es un proyecto institucional de investigación y desarrollo.

La población está constituida por las 56 bibliotecas del sistema de salud de la provincia de Villa Clara. La muestra la constituyen 20 bibliotecas de 7 de los 13 municipios existentes en la provincia de Villa Clara, en las cuales fue aplicada una encuesta al menos a uno de sus bibliotecarios sobre el estado del uso de la dimensión comunicativa de la información en la gestión institucional de su biblioteca. En total fueron aplicadas 25 encuestas.

Otro instrumento aplicado fue una observación realizada por los miembros del proyecto



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304
de investigación a 10 bibliotecas del municipio Santa Clara, capital de la provincia, para ello se utilizó una guía de observación elaborada previamente por el equipo de investigadores.

Se realizó también una entrevista a 9 especialistas en ciencias de la información y de la comunicación perteneciente a diversas instituciones de la provincia.

Se emplearon métodos del nivel empírico y del nivel teórico.

Del nivel empírico:

Análisis de documentos: permitió la recopilación de información actualizada sobre la temática investigada y constatar su presencia en documentos normativos que se refieren al funcionamiento de las instituciones de información, en particular las bibliotecas médicas.

Observación: posibilitó evidenciar en qué medida es conocida y empleada la dimensión comunicativa de la información en la gestión institucional de las bibliotecas médicas de Villa Clara.

Entrevista: se obtuvo información proveniente de especialistas en ciencias de la información y en comunicación social sobre la importancia e impacto del empleo de la dimensión comunicativa de la información en la gestión institucional de las bibliotecas y otras unidades de información.

Encuesta: posibilitó evaluar el conocimiento y grado de aplicación de la dimensión comunicativa de la información por los recursos humanos que laboran en las bibliotecas médicas de Villa Clara.

Del nivel teórico:

Histórico-lógico: permitió reflexionar acerca de los antecedentes del problema, conocer la evolución histórica de la temática, los cambios ocurridos, así como el ordenamiento lógico de los contenidos, la constatación de fuentes informativas y documentos sobre la dimensión comunicativa de la información.

Analítico-sintético: permitió penetrar en la esencia del fenómeno objeto de estudio, lográndose establecer los fundamentos teóricos metodológicos de la investigación, la fundamentación de la propuesta, el diseño de solución y el análisis de los resultados.

Sistémico-estructural: indispensable para lograr la coherencia de la estrategia institucional diseñada, pues posibilitó establecer las relaciones de jerarquía,



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304
dependencia, subordinación y coordinación entre todos los elementos y aspectos que la conforman.

3. RESULTADOS

De la aplicación de las encuestas a los bibliotecarios de la red provincial se obtuvieron los siguientes resultados:

-- El 60% de las bibliotecarias encuestadas (15) declaran que están bien preparadas en el tema de comunicación y tienen un desempeño eficaz en esta actividad, el 36% (9) declaran que tienen en cuenta la importancia de la comunicación, pero no tienen preparación teórica en esta temática y el 4% (1) declara que tiene conocimiento de la importancia de la comunicación, pero no aplican acciones sobre esta temática en su biblioteca.

-- El 64% de las bibliotecarias (16) identifican entre 7 y 9 habilidades comunicativas que conocen y usan con efectividad en su labor profesional (evaluadas de excelente), el 12% (3) identifican entre 5 y 6 habilidades comunicativas (evaluadas de bien), el 12% (3) sólo identifican entre 3 y 4 habilidades comunicativas (evaluadas de regular) y el 12% (3) apenas identifican entre 1 y 2 habilidades comunicativas (evaluadas de mal).

-- Las habilidades comunicativas que más se conocen y se usan con dominio y desempeño profesional son: expresarse correctamente y expresar afecto y buen estado de ánimo (23 de 25), saber escuchar, tomar decisiones y comprender a los demás (20 de 25) y saber escuchar y saber afrontar un conflicto (19 de 25).

-- Las habilidades comunicativas que menos se conocen y que menos dominio y desempeño profesional tienen son decir no o decir sí (11 de 25) y comunicación no verbal (7 de 25).

Para que una comunicación sea realmente asertiva tan importante o más que el contenido de lo que se dice es el lenguaje no verbal que lo acompaña. (Rodríguez, Alvarez-Ude & Gimeno, 2016)

-- El 16% de las bibliotecarias encuestadas (4) consideran que todos los servicios de su biblioteca están bien orientados a los usuarios, son promovidos con efectividad y existe una excelente relación entre la biblioteca y sus usuarios. El 44% de las bibliotecarias encuestadas (11) consideran que todos los servicios de su biblioteca están bien orientados a los usuarios y aunque existe una buena relación de la biblioteca con los



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

usuarios, existen limitaciones para promover los servicios con la calidad necesaria. El 28% de las bibliotecarias encuestadas (7) consideran que no todos los servicios disponen de las facilidades para satisfacer plenamente a los usuarios; aun así, existe una buena relación entre la biblioteca y sus usuarios. El 4% de las bibliotecarias encuestadas (1) considera que es insuficiente la promoción de los servicios entre los usuarios y se han presentado quejas por insatisfacción con los servicios y el 8% de las bibliotecarias encuestadas (2) consideran que se ha trabajado en la orientación y promoción de los servicios hacia los usuarios, pero no tienen la calidad y amplitud requeridas, por lo que pueden ser mejoradas.

-- Sólo el 4% de las bibliotecarias encuestadas (1) seleccionó entre 8 a 10 recursos que se usan en su biblioteca en función de la comunicación institucional (evaluación excelente), el 68% de las bibliotecarias encuestadas (17) seleccionó entre 5 y 7 recursos (evaluación de bien), el 16% de las bibliotecarias encuestadas (4) seleccionó entre 3 y 4 recursos (evaluación de regular) y el 12% de las bibliotecarias encuestadas apenas seleccionó entre 1 y 2 recursos (evaluación de mal).

-- Los recursos más seleccionados por las bibliotecarias encuestadas para realizar la actividad de comunicación institucional son correo electrónico y formación de usuarios (21 de 25), portal infomed villaclara (20 de 25), portal infomed nacional (19 de 25), mural (15 de 25) y charlas (14 de 25).

-- Los recursos menos seleccionados por las bibliotecarias encuestadas para realizar la actividad de comunicación institucional son los boletines informativos (8 de 25), la página web institucional (7), las peñas de información (4 de 25) y las listas de discusión (1 de 25).

-- Al evaluar integralmente la labor de su biblioteca, tomando como base la dimensión comunicativa de la información el 16% de las bibliotecarias encuestadas la consideran excelente, el 48% la consideran muy bien, el 20% la consideran aceptable y el 16% la consideran regular. Ninguna bibliotecaria otorgó evaluación de mal.

De la entrevista realizada a los especialistas en información y comunicación se resumen los siguientes resultados:

-- El 100% de los especialistas consultados resalta la importancia de la comunicación en la gestión institucional de las bibliotecas, la necesidad de una preparación teórica de



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

los bibliotecarios en temas de comunicación y apuestan por disponer de una estrategia o, al menos, de un sistema de acciones para garantizar el uso de la dimensión comunicativa en la gestión institucional de las bibliotecas médicas de la red.

-- Las habilidades comunicativas, siempre necesarias y de mayor relevancia, según los especialistas, son: expresarse correctamente, saber escuchar y expresar afecto y buen estado de ánimo. En un segundo orden de importancia, situaron disculparse ante un error, saber afrontar conflictos, la comunicación no verbal, tomar decisiones, saber decir no o sí y comprender a los demás.

-- Los recursos que deben tener el mayor protagonismo en el uso de la dimensión comunicativa en la gestión institucional de las bibliotecas, según los especialistas consultados, son: la formación de usuarios y el mural, en primer lugar; asimismo, con una función muy importante, las peñas de información, las charlas, los boletines informativos y las páginas web institucionales. Con un carácter complementario, y según las condiciones existentes, se valoraron el correo electrónico, los portales digitales y las listas de discusión.

La realización de la observación a las bibliotecas seleccionadas aportó los siguientes resultados:

- La mayoría de las bibliotecas estaban señalizadas, pero la calidad presentaba dificultades en un grupo de ellas; todas disponían de murales, pero el 50% no estaban debidamente actualizados y tenían deficiencias en su calidad; no fueron abundantes otros recursos para promover y divulgar los servicios.

- La mayoría de las bibliotecas disponen, en una u otra medida, de recursos informáticos y conexión a la red (Infomed); predominó el correo electrónico como medio para informar y divulgar. Fue insuficiente la promoción y divulgación de los servicios a través de páginas web y boletines electrónicos.

Después de analizar y evaluar toda la información recopilada producto de la aplicación de los instrumentos seleccionados por los investigadores y sobre la base de las fuentes de información revisadas sobre la elaboración de estrategias comunicativas el grupo de investigadores realizó el diseño de la estrategia a proponer para su inserción en la gestión de las bibliotecas médicas de la red provincial de Villa Clara.

La estrategia diseñada fue estructurada de la siguiente forma:



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

I. Introducción (fundamentación teórica).

II. Situación actual (diagnóstico realizado).

III. Objetivos (qué resultados se deben alcanzar con su aplicación).

IV. Canales y recursos para la comunicación (tipos de recursos a emplear y alcance).

V. Sistema de acciones (acciones a cumplir desde el Centro Provincial de Información como institución rectora del trabajo metodológico de la red y por las bibliotecas de toda la provincia).

VI. Retroalimentación y evaluación (vías y formas para garantizar la retroalimentación del proceso de aplicación de la estrategia diseñada y la evaluación de sus resultados).

A continuación, exponemos el contenido de cada aspecto que integra la estrategia diseñada con excepción de la introducción y la situación actual o diagnóstico que ya aparecen descritos con anterioridad en el texto de este trabajo:

Objetivos de la estrategia:

1. Mejorar la gestión institucional de las bibliotecas médicas de la red provincial de Villa Clara en el uso de la dimensión comunicativa de la información que contribuya a la satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios.
2. Lograr que los bibliotecarios que laboran en las bibliotecas médicas de la red de Villa Clara mejoren sus indicadores de competencia y desempeño como comunicadores.
3. Incrementar la calidad de los servicios prestados, sobre la base de una mejor labor comunicativa de los bibliotecarios hacia los usuarios.

Canales y recursos para la comunicación:

En la presente estrategia se definen tres niveles, en cuanto a los canales y recursos a utilizar por las bibliotecas médicas de la red:

1. Canales y recursos básicos: la formación de usuarios, los murales, el correo electrónico, los boletines informativos, las charlas y las peñas de información.
2. Canales y recursos complementarios: las páginas web, los portales digitales y las listas de discusión.
3. Canales y recursos opcionales o de oportunidad: el chat, la videoconferencia, los foros, los medios masivos de comunicación y otros, según las condiciones disponibles en la biblioteca o institución a la que pertenece.

Sistema de acciones:



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304

1. Cada biblioteca de la red definirá las acciones a realizar para garantizar el uso de la dimensión comunicativa de la información a partir de la proyección expresada en la presente estrategia.

Fecha de cumplimiento: a partir de mayo/2017.

Responsables: Bibliotecarios de la red.

2. Incorporación de acciones de superación en temas de comunicación en el Plan Anual del CPICM, para garantizar una preparación teórica de los bibliotecarios de la red.

Fecha de cumplimiento: 2do semestre/2017.

Responsable: Cátedra GIC del CPICM.

3. El cumplimiento de las acciones de la estrategia en cada biblioteca de la red estará insertado en el sistema de trabajo de la red y, en particular, en la guía de inspección que controla y supervisa el CPICM.

Fecha de cumplimiento: anual.

Responsable: Departamento de Atención a la Red CPICM.

4. Lograr que todas las bibliotecas de la red tengan disponibles, de forma permanente, total y con la calidad requerida, los canales y recursos declarados como básicos en esta estrategia.

Fecha de cumplimiento: 2do semestre/2017.

Responsables: Cada biblioteca de la red.

5. Trabajar por enriquecer la proyección comunicativa de cada biblioteca de la red, a partir de incorporar todos los canales y recursos complementarios y opcionales que sean posibles.

Fecha de cumplimiento: 2do semestre/2017.

Responsables: Cada biblioteca de la red.

6. Trabajar por generalizar las buenas prácticas existentes en determinadas bibliotecas de la red en materia de comunicación organizacional y ambiente institucional a todas las bibliotecas de la red provincial.

Fecha de cumplimiento: 2do semestre /2017.

Responsables: Cada biblioteca de la red.

Retroalimentación y evaluación.

La presente estrategia será controlada y supervisada por los departamentos de Gestión



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304
de la Información y Atención a la red del CPICM.

Se mantendrá un proceso de retroalimentación del cumplimiento de la estrategia y de sus resultados a través de diversas vías: reuniones de la red, visitas de supervisión a las bibliotecas de la red y solicitud de información a través del sistema de trabajo institucional.

Según el cronograma del proyecto de investigación la estrategia diseñada tiene un período de aplicación en todas las bibliotecas de la red entre los meses de mayo y noviembre de este año, lo cual aportará información sobre el efecto provocado o contribución en el perfeccionamiento de la labor comunicativa en la gestión de las bibliotecas, con lo cual culmina la ejecución de la investigación.

4. CONCLUSIONES

La dimensión comunicativa de la información no constituye una función que se comporte plenamente en la gestión institucional de todas las bibliotecas médicas de la red provincial de Villa Clara, por lo que se requiere diseñar y poner en práctica diversas acciones que contribuyan a mejorar la situación actual.

La estrategia institucional diseñada para perfeccionar la dimensión comunicativa de la información en la red de bibliotecas médicas de la provincia constituye una herramienta gerencial de valor teórico y metodológico que contribuirá a mejorar la gestión institucional de las bibliotecas, los indicadores de competencia y desempeño como comunicadores de los bibliotecarios y la calidad de los servicios prestados.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade, E., & Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios*, (42). Recuperado de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/10>

Chirino Rodríguez, A. R., & Hernández Cedeño, E. (2015). Comunicación afectiva y



Estrategia institucional para perfeccionar la dimensión comunicativa en la red de bibliotecas médicas de Villa Clara

Revista Publicando, 5. 14 (3). 2018, 246-257. ISSN 1390-9304
manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud.

Educación Médica Superior, 29(4). Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400020&nrm=iso

Pichs Fernández, A., & Ponjuán Dante, G. (2014). La Cultura Informacional y su delimitación: el caso de los contextos académicos. *Ciencias de la Información*, 45(2), 25-31. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/pdf/1814/181432443005.pdf>

Ribot Reyes, V. C., Pérez Martínez, M., Rousseaux Mola, E., & Vega González, E. Y. (2014). La comunicación en Pedagogía. *Educación Médica Superior*, 28(2).

Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000200014&nrm=iso

Rodríguez Sanz, J., Álvarez-Ude Cotera, F., & Gimeno Vicent, E. (2016). Lo esencial en la asertividad. *Formación Médica Continuada en Atención Primaria*, 23(6), 352-7. Recuperado de

https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S1134207216302080.pdf?locale=es_ES

Sánchez Cadena, D. M. (2011). Dimensión informativa vs dimensión comunicativa.

En el concepto de extensión, ¿la definición según Swanson en verdad ya está superada?. *Ra Ximhai*, 7(3), 437-444. Recuperado de

http://uaim.edu.mx/webraximhai/Ej-21articulosPDF/12DIMENSION_INFORMATIVA_VS_DIMENSION_COMUNICATIVA.pdf