

**FILIAL DE CIENCIAS MÉDICAS  
"RAFAEL GARCÍA MOREAUX"  
GUANTÁNAMO**

**COMPLEMENTARIO PARA LA ASIGNATURA SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

Lic. Josefa Sánchez Armand<sup>1</sup>, Lic. Hilda Lidia Iznaga Brooks<sup>2</sup>, Lic. Islenis Ramírez Pelegrín<sup>3</sup>, Lic. Iris Hechavarría Rodríguez<sup>4</sup>, Lic. María del Rosario Parra Castellano.<sup>4</sup>

*1 Licenciada en Español y Literatura. Técnico en Bibliotecología. Instructor.*

*2 Licenciada en Gestión de Información en Salud. Técnico en Bibliotecología Médica. Instructor.*

*3 Licenciada en Español y Literatura. Instructor.*

---

**RESUMEN**

Se realiza un estudio en la Filial de Ciencias Médicas de Guantánamo, con el objetivo de elaborar un material didáctico que proporcione a los estudiantes los conocimientos básicos y el desarrollo de habilidades en la implementación y diseño de servicios de excelencia, que realizan a partir de las necesidades y requerimientos de los usuarios potenciales de su institución. A través de la observación se pudo constatar la insuficiente y dispersa bibliografía en Centros de Información y bibliotecas del CITMA, Instituto Superior Pedagógico de Guantánamo y búsquedas bibliográficas en Internet.

**Palabras clave:** servicio de información, habilidades.

---

**INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones modernas se enfrentan, cada día más, a nuevos escenarios de actuación. Para aprovechar las nacientes vías de negocio que sugieren las tecnologías emergentes, se requiere de nuevos actores y perfiles de trabajo. Las empresas se encuentran ante un mundo en constante evolución. Esta realidad obliga a incorporar constantemente

nuevos elementos con el objetivo de readaptar los procesos y responder a las cambiantes necesidades.

En el contexto de los servicios de información empresariales es imprescindible conocer las necesidades del consumidor, cada vez más complejas y especializadas, así como encontrar una estrategia adecuada para su atención. El servicio al cliente, adecuado a la estrategia de la organización, es la base del desarrollo del mercadeo.

Los servicios de información deben desarrollarse y diseñarse sobre la base de una visión de mercado, que es el resultado de la interacción y la comunicación con el cliente. La creación de servicios de información con estrategias dinámicas es un factor decisivo para elevar la competitividad de la empresa en el ámbito internacional<sup>1</sup>.

Los servicios son aquellas actividades identificables, intangibles, objetos principales de una operación que se concibe para satisfacer las necesidades de los consumidores.<sup>2</sup>

Servicios de información es el conjunto de acciones que benefician a las instituciones, grupos y personas adscriptas a una comunidad, que trae por ende, un provecho o utilidad de tipo económico, social, comunitario, cultural y práctico como el uso de la información en si misma.<sup>3</sup> Son una gama de actividades que permiten agregar información a la información, para que el usuario la transforme en conocimiento y, así, satisfacer sus necesidades.

Esta disciplina comprende la base teórica y metodológica para la realización de estudios de usuarios y dominio de las más modernas técnicas de búsqueda y recuperación de la información, que le permitan al estudiante el diseño, implementación y evaluación de los servicios de información. Se forman habilidades específicas para el diseño, ejecución y evaluación de una gran diversidad de servicios de información, con énfasis en el servicio de referencia, los servicios comunitarios, la promoción de la lectura, el servicio de consultoría, así como la aplicación del mundo electrónico a los servicios. Los estudiantes se capacitan para realizar estudios métricos de la información y en el empleo de métodos y técnicas para evaluar con carácter integral, el desarrollo y la utilización de la información en los diferentes tipos de organización.<sup>4</sup>

Para ello, los contenidos de esta asignatura están encaminados a que el estudiante conozca y aplique los conocimientos con relación a los servicios tradicionales de una unidad de información y los desarrollados a partir de las nuevas tecnologías, y ejerza la responsabilidad de la adecuada atención a los usuarios de Salud Pública como parte de la ética y los valores que rigen en nuestro Ministerio.<sup>4</sup>

## **DESARROLLO**

Los servicios de información, como otros tantos, son esencialmente intangibles, es decir, no pueden verse, degustarse, oírse u olerse antes de adquirirse.

La calidad del servicio depende en gran medida del soporte físico, este se estructura en torno a: localización espacial y punto de prestación, valor de la arquitectura, valor de los productos a utilizar por los clientes y ambiente. Pero, fundamentalmente, del desempeño de las personas o trabajadores de la salud o de ambos, y de la estructura (recursos disponibles).

En la calidad del servicio es posible distinguir varios atributos, tales como: fiabilidad, rapidez/agilidad, responsabilidad, competencia, cortesía, accesibilidad, comunicación, credibilidad, seguridad y comprensión/conocimiento del cliente.<sup>5</sup>

De ahí, que la calidad necesita del ejemplo de los líderes del servicio como máximos responsables de su cumplimiento, por lo cual se impone capacitar y educar a todo el personal que labora en él, estimular el trabajo en equipo y otorgar poder de decisión, responsabilidad y recursos a los encargados de ello.

La baja calidad de un servicio implica pérdidas en la clientela, además de generar un incremento de los costos, al reducirse los beneficios por los errores cometidos y el deterioro en el personal a causa de la desmotivación que producen las quejas de los clientes y el mal funcionamiento del servicio.

Los materiales didácticos, también denominados auxiliares didácticos o medios didácticos<sup>6</sup>, pueden ser cualquier tipo de dispositivo diseñado y elaborado con la intención de facilitar un proceso de enseñanza-aprendizaje; el material que se pone a disposición es un producto de las búsquedas bibliográficas realizadas en las escasas y dispersas fuentes de información existentes en Centros de Información y bibliotecas del CITMA, Instituto Superior Pedagógico de Guantánamo y artículos publicados en Internet.

### **Estructura del material**

El material está dividido en dos partes y aborda el contenido de las dos asignaturas, es decir, Servicios de Información I y Servicios de Información II, según programas de estudio.

## **Primera Parte**

El primer tema aborda los contenidos referentes a los usuarios de la información en la que aparece una breve introducción al tema, conceptos básicos de interés, tales como: usuario, cliente, lector, categorización de usuarios o segmentación del mercado de la Información, jerarquización o determinación de prioridades, requisitos, variables, tipos de fuentes y de técnicas para el estudio de las necesidades de información.

Estudios métricos de la información, las concepciones y estado actual de desarrollo teórico en lo concerniente a los estudios métricos de la información, es otro de los temas incluidos.

Crear nuevos productos y servicios de alto valor añadido es uno de los factores que permitirá mantener en lugar destacado a los especialistas en información en el nuevo mundo que se crea".<sup>7</sup>

Si se analiza lo planteado, el éxito depende fundamentalmente del factor humano. Dicho factor es el elemento que crea y suministra los productos y servicios de valor añadido, a la vez que los evalúa y perfecciona continuamente. Para ello, el tema Diseño de productos y servicios de información; Conceptos propios de los servicios de información y otros de otras áreas de conocimiento que se aplican en los servicios de información; Relación usuarios-servicios-instituciones de información; Solicitud, búsqueda, recuperación y entrega de información; Tipos de servicios de información según diferentes autores y elementos seleccionados para su clasificación; Los estudios de usuarios y los servicios de información.

Aspecto importante a tener en cuenta es la Referencia, su definición e importancia social, interrelación con los procesos y actividades de la institución y la actividad científica informativa; Evolución del concepto de referencia en forma y la actividad científico informativa; evolución del concepto de referencia en forma y contenido; materialización en la gestión de información actual; así como, los principios básicos que rigen el servicio de referencia: El usuario, La pregunta. El referencista, Los recursos informativos, entre otras temáticas, forman parte del Tema 4 de esta primera parte.

## **Segunda Parte**

Esta segunda parte contiene los temas de la asignatura Servicios de Información II. Refiere aspectos relacionados con la promoción de la Lectura; Interacción con el usuario desde la perspectiva de la teoría de la comunicación; Fundamentación de la teoría de la comunicación:

Ciencia, Importancia, Base científica para comprender los procesos comunicacionales; Conceptos teóricos y metodológicos de los procesos: Divulgación, Propaganda, Publicidad, Promoción de la lectura, Promoción cultural; los Servicios y Productos informativos: Importancia de su disseminación, Importancia de su propagandización, Promoción de la gestión de comunicación con los usuarios y la comunidad; Comunicación con el público: Actitudes, Necesidades, Intereses, Emociones, Reacciones, Estados emocionales.

La evaluación es un tema recurrente en la actividad bibliotecaria, que abarca el análisis crítico de todas —o parte— de las actividades y procesos, con la finalidad de determinar la calidad de estas organizaciones, a partir de la validez de los objetivos propuestos y la pertinencia o no de los métodos utilizados, para lo cual se emplean indicadores que facilitan medir cualitativa y cuantitativamente al sistema en su conjunto, ahora con mayor énfasis en la satisfacción del usuario.<sup>8</sup>

El Tema 2 lo compone la Evaluación de servicios de información; Operacionalización de conceptos y criterios: Evaluación, control de y Calidad de los servicios de información; Búsqueda y análisis de los objetos de evaluación; Indicadores para la medición y su aplicación; Niveles de evaluación; Auditorías informacionales y Propuestas para mejorar productos y servicios de información.

Servicio de Consultoría. Términos y definiciones. Desarrollo histórico. Papel, características y requerimientos del consultor. El estudio de consultoría. Diseño, organización, prestación y evaluación, son temáticas del Tema 3.

Por último, el Tema 4: Servicios Comunitarios, que no por último es menos importante, el desarrollo del mismo tiene como orientación básica la promoción de salud. Aquí se encontrarán la literatura en salud con aspecto infanto-juvenil como fuente de información importante para la educación en salud, fuentes de información en salud de fácil entendimiento y acceso para la población del consultorio y que tenga perfil de educación para la salud, estudios de necesidad de usuarios de la comunidad, diseño de servicios de información específicos para diferentes categorías de usuarios de la comunidad y organización de actividades colaterales a los servicios de información.

## **CONCLUSIONES**

La información es un servicio, un recurso, un valor que debe gerenciarse como cualquier otro. Para que los servicios de información tengan calidad, se deben ajustar a las especificaciones del usuario, si se

considera que la calidad real de los servicios de información es la que el cliente percibe y es éste, el con sus necesidades satisfechas, quien puede opinar sobre la excelencia o no del servicio recibido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Solanelles Rojas MJ. El mercadeo y los servicios de información. ACIMED [Internet]. 2003 [citado 1 Mar 2011]; 11(4): [aprox. 20 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_4\\_03/aci06403.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_4_03/aci06403.htm)
2. Vargas Roque LF, González Morales MG, Triana Alvarez I, Rodríguez López BM. Diseño de servicio de lecturas complementarias para estudiantes del primer año de Medicina. Mediciego [Internet]. [citado 1 Mar 2011] 2010; 16(supl1): [aprox. 8 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/vol16\\_supl1\\_10/pdf/t6.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/vol16_supl1_10/pdf/t6.pdf)
3. Gualier H. Mercadeo en los servicios de información. [Internet]. [citado 21 Nov 2010]. Disponible en: <http://www.monografías.com>
4. Alfonso Sánchez IR, Armenteros Vera I. Programa para la asignatura Servicio de Información. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas, 2006.
5. Dios Lorente JA de, Velázquez Pupo A, Núñez Quintana A. Algunas reflexiones sobre la calidad en la prestación de los servicios de salud. Medisan [Internet]. 2001 [citado 1 Mar 2011]; 5(2):[aprox. 3 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol5\\_2\\_01/san07201.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol5_2_01/san07201.htm)
6. Careaga I. Materiales didácticos. [Internet]. [citado 2 Mar 2011]. Disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Materiales\\_did%C3%A1cticos](http://es.wikipedia.org/wiki/Materiales_did%C3%A1cticos)
7. González Rivero MC. Servicio de información factográfica orientado a los directivos de salud en Cuba. [Internet]. ACIMED 2007 [citado 1 Mar 2011]; 15(5): [aprox. 15 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_05\\_07/aci15507.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_05_07/aci15507.htm)
8. Alarcón Echenique M, Cárdenas Izquierdo L, Bellas Vilariño M, Santiesteban Gómez I. Evaluación y calidad de los servicios de información: una propuesta teórico-metodológica. ACIMED [Internet]. 2007 [citado 1 Mar 2011]; 15(4): [aprox. 7 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_04\\_07/aci07407.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci07407.htm)

9. Martínez Ford GM, Segura Gómez EM, Hernández Miranda Z, Borroto Ruiz MC, Fabá Crespo MB. Material didáctico para el tratamiento de los ángulos entre paralelas en sexto grado de la Educación Primaria. [Internet]. [citado 3 Mar 2011]. Disponible en: [http://www.ucp.ca.rimed.cu/edusoc/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187&Itemid=159](http://www.ucp.ca.rimed.cu/edusoc/index.php?option=com_content&view=article&id=187&Itemid=159)