

## **Intervención educativa para elevar el conocimiento de la metodología AMIGA en los bibliotecarios de la red de ciencias médicas de Granma**

**Educative intervention to increase the knowledge of the Fellow methodology in network librarians of the medical science in Granma**

**Lic. Rosa Caridad Yero González, Lic. Adis Elena Maillo Fonseca, Lic. Adrián Iven Espinosa Guerra, Lic. Marleni Arévalo Sánchez, Lic Magdalena Sánchez Fernández.**

Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Bayamo. Granma, Cuba.

---

### **RESUMEN**

**Introducción:** las bibliotecas médicas tienen como objetivo satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios internos y externos, para promover el conocimiento y aprendizaje.

**Objetivo:** evaluar la eficacia del programa educativo para elevar el conocimiento de la metodología AMIGA en los bibliotecarios de la red.

**Método:** se aplicó un programa educativo sustentado en la aplicación de la metodología AMIGA. Las variables fueron: análisis de la información, alfabetización informacional y tipos de usuarios. El universo estuvo constituido por 91 bibliotecarios que se hizo coincidir con la muestra.

**Resultados:** se logró que aumentara el conocimiento de los bibliotecarios en temáticas fundamentales: necesidades de información, Servicios bibliotecarios, Alfabetización Informacional, Diseminación selectiva, entre otras.

---

**Conclusiones:** se demostró la eficacia del programa educativo para incrementar el conocimiento de los bibliotecarios de la red.

**Descriptores DeCS:** EDUCACIÓN; BIBLIOTECAS MÉDICAS.

---

## ABSTRACT

**Introduction:** the medical libraries have like a main objective to satisfy the needs of information of our internal and external users, in order to promote the knowledge and learning.

**Objective:** to evaluate the effectiveness of the educational program to increase the knowledge of the FELLOW methodology in the network librarians.

**Method:** it was applied an educational program supported by the application of the FELLOW methodology. The variables were: analysis of the information, informational literacy and types of users. The universe was made by 91 librarians that coincided with the sample.

**Results:** the librarians knowledge increased in regards to the main subject: information needs, Services, Informacional literacy, selective dissemination, among others.

**Conclusions:** it was evidenced the effectiveness of the educational program to increase the knowledge of the network librarians.

**Subject heading:** EDUCATION; MEDICAL LIBRARIES.

---

## INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas médicas tienen como objetivo satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios internos y externos, para promover el conocimiento y aprendizaje aplicando los principios y procedimientos que nos ofrece la metodología AMIGA, según Meter Senge, "el aprendizaje no es la obtención de información; el aprendizaje es mejorar nuestra capacidad para iniciar acciones y lograr una mejora sostenida en el desempeño".<sup>1,2</sup>

Las posibilidades de acceder a la información y su relación con los usuarios, produce múltiples exigencias a las unidades de información y ello se convierte en un reto para las bibliotecas y su personal, al verse obligadas a innovar y desarrollar constantemente nuevos productos y servicios con información cada vez más

---

actualizada dirigida a satisfacer a los usuarios y adiestrarlos en las nuevas formas de acceder a la información.<sup>3,4</sup>

Las actividades que desarrolla el profesional de la información cambian conforme se transforma el entorno como consecuencia del uso, cada vez más intenso, de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la demanda de nuevos modelos de servicios por parte de los usuarios.<sup>5</sup> 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.<sup>6,7</sup>

El proceso de implementación de la metodología AMIGA, no es lineal sino cíclico, interactivo, constante y permanente, el punto de partida para identificar las necesidades de información de nuestros usuarios tenemos que tener en cuenta las ideas rectoras o coyunturales que tienen que ver con el entorno socioeconómico; que nos permite conocer las exigencias de cargo, puestos de trabajo y desarrollo; donde priorizamos los temas o asuntos, interactuando los recursos de información con las personas, información, tecnología y las necesidades de los grupos de usuarios.<sup>8-10</sup>

Por supuesto que, relacionado con el tema que nos ocupa en este trabajo, el bibliotecario debe estar preparado para aplicar y evaluar metodologías que le permitan definir y evaluar las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje de los usuarios y el diseño de servicios a la medida. Para lograr este objetivo, debe tener conocimiento sobre: metodología de la investigación y metodología específica para el estudio de las necesidades de los usuarios.

Es necesario concebir programas y cursos dirigidos a los usuarios con vistas a desarrollar los conocimientos y habilidades informacionales requeridas para interactuar con la información y utilizarla en el desarrollo de las investigaciones, la docencia y la asistencia médica.

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la eficacia del programa educativo para elevar el conocimiento de la metodología "AMIGA" en los bibliotecarios de la red.

## MÉTODO

Se realizó un estudio de intervención con el propósito de evaluar la eficacia del programa educativo para elevar el conocimiento de la metodología "AMIGA" en los bibliotecarios de la red de ciencias médicas de la provincia Granma. El universo estuvo conformado por 346 bibliotecarios de la red de ciencias médicas de los 14 municipios de la provincia Granma., el que se hizo coincidir con la muestra. La evaluación del programa educativo se dividió en tres etapas: etapa diagnóstica, etapa de intervención y etapa evaluativa.

**Etapa diagnóstica:** a los participantes se le realizó un examen diagnóstico, aplicando un cuestionario donde se preguntó sobre el conocimiento: Análisis de la información, Alfabetización Informacional, Tipos de usuarios, entre otros conocimientos esenciales para la correcta aplicación de la metodología AMIGA.

**Etapa de intervención:** se aplicó el programa educativo diseñado. Los contenidos impartidos en el programa educativo fueron fundamentalmente sobre la aplicación de la metodología AMIGA a partir de definición de conceptos básicos, Para facilitar la aplicación se confeccionaron grupos por municipios, lo que permitió desarrollar las conferencias, charlas educativas, conversatorios y talleres para alcanzar los objetivos propuestos.

**Etapa evaluativa:** una vez concluidos los talleres, se aplicó un nuevo cuestionario, comparándose el conocimiento alcanzado sobre las temáticas tratadas. Programa educativo para elevar el conocimiento de la metodología AMIGA en los bibliotecarios de la red de ciencias médicas de Granma.

### Objetivo General:

Capacitar a los bibliotecarios de la red para elevar el conocimiento de la metodología AMIGA.

### Objetivos específicos:

## **Desarrollo del dominio personal con visión compartida (exteriorizada e interiorizada).**

Desarrollar modelos mentales donde se plasma el conocimiento tácito, trabajo en equipo y pensamiento sistemático.

Aplicar herramientas para evaluar los procesos de mejoramiento continuo de la organización y de la atención al usuario.

Evaluar la efectividad de la capacitación, para tener un conocimiento permanente en el desarrollo de las competencias actuales y necesarias en función de los cambios en la organización.

### **Los objetivos y contenidos**

Los contenidos del programa se corresponden con los objetivos. Cada contenido presenta una duración de dos horas de actividades teórico-prácticas y se les asigna un tiempo extra para que puedan ejercitar individualmente los contenidos.

### **Etapa 1**

#### **Tema 1: Análisis de la información**

##### **Temáticas:**

- Búsqueda, localización, captura, análisis y comunicación de información (usuarios/clientes)
- Identificación y definición de necesidades y expectativas de los usuarios, la comunicación con el usuarios, tanto durante el proceso de elaboración, como en la realización del servicio y el monitoreo y medición de la confianza y nivel de satisfacción de los usuarios.

**Tema 2: Alfabetización Informacional. Saber cuándo y por qué necesita la información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.**

##### **Temáticas:**

- Habilidades (o competencias) necesarias
  - La necesidad de información.
  - Los recursos disponibles.
  - Cómo encontrar la información.
  - La necesidad de evaluar los resultados.
  - Cómo trabajar con los resultados y explotarlos.
  - Ética y responsabilidad en la utilización.
-

- Cómo comunicar y compartir tus resultados.
- Cómo gestionar lo que has encontrado.

### **Tema 3: Tipos de usuarios.**

#### **Temáticas**

- Usuarios:
- Potencial, Real, Externo e Interno, Intermediario, Final.

**Etapa evaluativa:** Una vez concluidos los talleres, se realizó la evaluación final, para elevar el conocimiento de la metodología AMIGA en los bibliotecarios comparándose el conocimiento alcanzado sobre la temática tratada. Para la realización de este estudio se realizó una amplia revisión bibliográfica de los tópicos a analizar y discutir en este trabajo.

### **RESULTADOS**

El 31,8% de los bibliotecarios tenían conocimientos sobre búsqueda, localización, captura, análisis y comunicación de información (usuarios/clientes), Identificación y definición de necesidades y expectativas de los clientes, la comunicación con el usuario, tanto durante el proceso de elaboración, como en la realización del servicio y el monitoreo y medición de la confianza y nivel de satisfacción de los usuarios/clientes. Una vez concluido el programa educativo, se reflejó que la percepción de este factor se incrementó en 68,2%. (tabla)

**Tabla.** Conocimiento de los bibliotecarios sobre la metodología AMIGA.

Temas	Antes		Después	
	Sí (%)	No (%)	Sí (%)	No (%)
Búsqueda, localización, captura, análisis	31,8	68,2	100,0	0,0
Identificación y definición de necesidades y expectativas de los usuarios	46,2	53,8	100,0	0,0
Realización del servicio y el monitoreo	70,2	29,8	94,8	5,2
Nivel de satisfacción de los usuarios.	66,5	33,5	95,4	4,6
Alfabetización Informacional	41,0	59,0	88,4	11,6
Tipos de usuarios	25,4	74,6	96,5	3,5
Estudio de necesidades	13,3	86,7	81,5	18,5
Diseminación selectiva de la información	46,5	53,5	84,7	15,3

Fuente: Cuestionario

Cómo identificar y definir las necesidades y expectativas de los clientes era considerado por el 46,2 % como un aspecto importante a considerar para el análisis de la información. Luego de aplicado el programa educativo, este conocimiento se incrementó en un 53,8%.

El 70,2 % en el diagnóstico presentaba dificultades para la realización del servicio y el monitoreo, luego este conocimiento se incrementó en un 24,6% alcanzando un 94,8%.

En esta investigación se logró incrementar el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios aspecto a tener en cuenta en la correcta aplicación de la metodología AMIGA, comportándose el incremento del conocimiento de estos factores en 28,9 % y 71,1% respectivamente.

Respecto a la alfabetización informacional se logró incrementar el conocimiento de este factor en un 47,4 %.

El conocimiento de Estudio de necesidades y Diseminación selectiva de la información igualmente constituyen factores relevantes para desarrollar con eficacia la metodología amiga, se incrementó en 68,8% y 38,2% respectivamente.

## **DISCUSIÓN**

En la actualidad, en las visitas a las bibliotecas médicas de nuestra provincia, se constató que el estudio de necesidades de información de los usuarios internos presenta dificultades por la incorrecta aplicación de la metodología AMIGA, en su primer proceso se debe aplicar un diagnóstico e implementación si fuera necesario de la planificación estratégica, flexible, capaz de ser modificada operativamente, basada en la información analizada y suministrada, por un sistema de vigilancia y comunicación con el entorno, que garantice la búsqueda, localización, captura, análisis y comunicación de información con el entorno (usuarios), quien garantiza, entre otras cosas: la identificación y definición de necesidades y expectativas de los clientes, la comunicación con el cliente, tanto durante el proceso de elaboración, como en la realización del servicio y el monitoreo y medición de la confianza y nivel de satisfacción de los usuarios.<sup>11-14</sup>

La calidad de la aplicación de la metodología AMIGA, esta determinada por el cumplimiento de los requisitos metodológicos, válidos para todos los procesos, cada variable se debe proponer utilizar primero las fuentes de carácter documental y luego completar y verificar con las fuentes no documentales, limitando la subjetividad e imprecisión de los datos obtenidos, a partir de los cuales se pretende determinar las necesidades de aprendizaje.<sup>15-17</sup>

Los estudios analizados plantean que la correcta aplicación de la metodología AMIGA implica el desarrollo de varias habilidades o competencias necesarias reportándose en las investigaciones de diferentes autores; Angela Abell, J. Marcus Woolle y Stephen Town, con resultados similares a los obtenidos en nuestra investigación.<sup>18,19</sup>

Los estudios consultados en Cuba y otros países relacionados con la temática abordada, demostraron hallazgos estadísticamente significativos tras la aplicación de programas o intervenciones educativas para el conocimiento de la metodología AMIGA.

## CONCLUSIONES

La aplicación del programa educativo fue eficaz, pues contribuyó a elevar el conocimiento para la correcta aplicación de la metodología AMIGA en las bibliotecas de la red,

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Nuñez Paula I. AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. Acimed [Internet]. 2004 [Citado 2014-06-23]; 12(4): Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_4\\_04/aci02404.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_4_04/aci02404.htm)
- 2- Quindemil Torrijo EN. Introducción de la alfabetización informacional en la especialidad de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Rev. Cubana de Información en ciencias de la salud [Internet]. 2010 [Citado 2014-06-23]; 21(1): Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/8/9>.
- 3- Cuba: Ministerio de salud Pública. Orientaciones metodológicas para bibliotecas de policlínico. Versión 1.1. [Internet]. La Habana: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas; 2011. [Citado 2014-06-18]. Disponible en: [https://www.google.com/cu/?gws\\_rd=cr,ssl&ei=M4mhU-GaMOvOygOb1IC4Bg#q=-.-+Centro+Nacional+de+Informaci%C3%B3n+de+Ciencias+M%C3%A9dicas.+Orientaciones+metodol%C3%B3gicas+para+bibliotecas+de+policl%C3%ADnico.2011.Versi%C3%B3n+11](https://www.google.com/cu/?gws_rd=cr,ssl&ei=M4mhU-GaMOvOygOb1IC4Bg#q=-.-+Centro+Nacional+de+Informaci%C3%B3n+de+Ciencias+M%C3%A9dicas.+Orientaciones+metodol%C3%B3gicas+para+bibliotecas+de+policl%C3%ADnico.2011.Versi%C3%B3n+11)

- 4- MINSAP/CNICM. Instrucción metodológica 13/2011. Servicio de preparación de Bibliografía para los usuarios. [Internet]. [Citado 2014-06-16]. Disponible en: [https://www.google.com/cu/search?sclient=psy-ab&site=&source=hp&q=MINSAP%2FCNICM.+Instrucci%C3%B3n+metodol%C3%B3gica+13%2F2011.Servicio+de+preparaci%C3%B3n+de+Bibliograf%C3%ADa+para+los+usuarios&oq=MINSAP%2FCNICM.+Instrucci%C3%B3n+metodol%C3%B3gica+13%2F2011.Servicio+de+preparaci%C3%B3n+de+Bibliograf%C3%ADa+para+los+usuarios&gs\\_l=hp.12...134366.134366.1.135963.1.1.0.0.0.0.0.0...1...1c.2.46.psy-ab..2.0.0.vG812NKrPjg&pbx=1&bav=on.2.or.&bvm=bv.68911936%2Cd.bGQ%2Cp.v.xjs.s.en\\_US.LsU8tgs6eAk.O&biw=1024&bih=629&ech=1&psi=q-aeU4rWHKvMygOC4QE.1402901081215.5&emsg=NCSR&noj=1&ei=q-aeU4rWHKvMygOC4QE](https://www.google.com/cu/search?sclient=psy-ab&site=&source=hp&q=MINSAP%2FCNICM.+Instrucci%C3%B3n+metodol%C3%B3gica+13%2F2011.Servicio+de+preparaci%C3%B3n+de+Bibliograf%C3%ADa+para+los+usuarios&oq=MINSAP%2FCNICM.+Instrucci%C3%B3n+metodol%C3%B3gica+13%2F2011.Servicio+de+preparaci%C3%B3n+de+Bibliograf%C3%ADa+para+los+usuarios&gs_l=hp.12...134366.134366.1.135963.1.1.0.0.0.0.0.0...1...1c.2.46.psy-ab..2.0.0.vG812NKrPjg&pbx=1&bav=on.2.or.&bvm=bv.68911936%2Cd.bGQ%2Cp.v.xjs.s.en_US.LsU8tgs6eAk.O&biw=1024&bih=629&ech=1&psi=q-aeU4rWHKvMygOC4QE.1402901081215.5&emsg=NCSR&noj=1&ei=q-aeU4rWHKvMygOC4QE)
- 5- Hernández Hernández CJ. Un plan de formación en competencias de información a través de aulas virtuales: análisis de una experiencia con alumnado universitario. Rev Universidad y Sociedad del Conocimiento [Internet] 2010 [Citado 2014-06-16]; 7(2): Disponible en: <http://www.google.com/cu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBoQfjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.raco.cat%2Findex.php%2FRusc%2Farticle%2FviewFile%2F225721%2F307090&ei=DOieU9TtG-mV0AWC14GQBO&usg=AFQjCNG3PZYgjY8OXofRtjpnmQT3pGxcfQ>
- 6- Ravelo Leiva CJ. Curso sobre Alfabetización Informacional para profesionales de la Salud Pública. [Internet]. 2010 [Citado 2014-06-16]. Disponible en: [https://www.google.com/cu/?gws\\_rd=cr,ssl&ei=XjGfU6nQFsvnywPxx4GlCg#q=Ravelo+Leiva+C+J.+Curso+sobre+Alfabetizaci%C3%B3n+Informacional+para+profesionales+de+la+Salud+P%C3%BAblica.2010.](https://www.google.com/cu/?gws_rd=cr,ssl&ei=XjGfU6nQFsvnywPxx4GlCg#q=Ravelo+Leiva+C+J.+Curso+sobre+Alfabetizaci%C3%B3n+Informacional+para+profesionales+de+la+Salud+P%C3%BAblica.2010.)
- 7- Pérez Matos NE. El Decreto-Ley No. 271 "De las Bibliotecas de la República de Cuba", una regulación jurídica largamente esperada. Revista Cubana de Información en ciencias de la salud [Internet]. 2010 [Citado 2014-06-16]; 21(3): Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/122/50>.
- 8- Rosell León Y. Sistemas gestores de contenidos: una mirada desde las ciencias de la información. Rev. Cubana información en ciencias de la salud [Internet]. 2011



- 14- Calva González JJ. Surgimiento de las necesidades de información. Investig Bibl [Internet]. 2011 [Citado 2014-06-23]; 25(53): Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2011000100001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2011000100001&script=sci_arttext)
- 15- Elaboración de Bibliografías y Diseminación Selectiva de la Información (DSI). Biblioteca nacional de Colombia [Internet]. S/a [Citado 2014-06-23]; Disponible en: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/servicio-de-elaboraci%C3%B3n-de-bibliograf%C3%AD-y-diseminaci%C3%B3n-selectiva-de-informaci%C3%B3n-dsi>
- 16- Fernández Valdés MM, Núñez Paula IA. Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud. Acimed 2007; 15(4). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_4\\_07/aci04407.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_4_07/aci04407.htm) [Consultado: 24/3/2014]
- 17- Cuesta Rodríguez F, Guerrero Quesada D, Campillo Torres I, Leyva Mederos A, Cano Inclán A, Cabrera Morales I. Diseño de un modelo para la evaluación de la calidad de los servicios en bibliotecas universitarias. Rev. Cuba. Inf. Cienc. Salud [Internet]. 2013 Sep [citado 2014 Jun 24]; 24(3): 269-88. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300005&lng=es).
- 18- Rivero Amador S, López-Huertas J, Pérez Díaz M. La interdisciplinariedad de la ciencia y la organización del conocimiento en los sistemas de gestión de información curricular. Rev. Cuba. Inf. Cienc. Salud [Internet]. 2013 Sep [citado 2014 Jun 24]; 24(3): 354-67. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132013000300011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132013000300011&lng=es).
- 19- Viera Valdés L R, Ponjuán Dante G, Martí Lahera Y. Programa de alfabetización informacional para los usuarios potenciales internos de la biblioteca del Instituto de Neurología y Neurocirugía de Cuba. ACIMED [Internet]. 2007 Mayo [citado 2014 Marzo 24]; 15(5): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000500004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000500004&lng=es).

Recibido: 23 de julio del 2014.

Aprobado: 11 de septiembre del 2014.

*Rosa Caridad Yero González.* Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas.

Bayamo. Granma, Cuba. E-mail: [rosy.grm@infomed.sld.cu](mailto:rosy.grm@infomed.sld.cu)