

## Servicios de información en línea: implementación y desarrollo en Villa Clara

### On-line information services: implementation and development in Villa Clara

Mariluz Díaz Ríos<sup>1</sup>, Aide Teresita Martínez Ramos<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Educación. Especialidad Español Literatura. Máster en Nuevas Tecnologías para la Educación. Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: [mariluzd@infomed.sld.cu](mailto:mariluzd@infomed.sld.cu)

<sup>2</sup> Licenciada en Educación. Especialidad Español Literatura. Máster en Ciencias de la Educación Superior. Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: [aidemr@infomed.sld.cu](mailto:aidemr@infomed.sld.cu)

---

#### RESUMEN

**Fundamento:** la introducción de las nuevas tecnologías, la utilización de soportes electrónicos como medios para implementar la automatización en la esfera bibliotecaria y el reconocimiento de recursos informativos en salud, agilizan los procesos para acceder a una mayor cantidad de información relevante y confiable.

**Objetivo:** describir los servicios de información en línea, su implementación y desarrollo en la actividad de búsqueda y recuperación de la información en el Centro Provincial de Ciencias Médicas de Villa Clara.

**Métodos:** se realizó una investigación descriptiva retrospectiva en la década de los años 1990 hasta la actualidad, donde se emplearon métodos del nivel teórico: el histórico-lógico y el análisis-síntesis; y empírico: el análisis documental y se realizaron entrevistas a informantes clave.

**Resultados:** se destacan el surgimiento del portal Infomed Villa Clara, el crecimiento de las bases de datos informativas en salud y el desarrollo en la búsqueda y la recuperación de la información, así como la superación, el profesionalismo y la competencia de sus trabajadores.

**Conclusiones:** el trabajo en el centro se ejecuta a través de los servicios de información en línea; su implementación y el desarrollo que han tenido en la actividad de búsqueda y recuperación de la información han contribuido al crecimiento de su actividad científico-informativa.

**DeCS:**

Tecnología de la información

Servicio en línea

Almacenamiento y recuperación de la información

---

**ABSTRACT**

**Background:** the introduction of new technologies, the use of electronic media as a means to implement automation in the librarian field and the recognition of information resources in health field to streamline processes that enable users to access a greater amount of relevant and reliable information.

**Objective:** to describe the on-line information services, its implementation and the development information searching and information retrieval activities have had at this center.

**Methods:** a descriptive retrospective study was conducted at the Provincial Information Center of Medical Sciences of Villa Clara since the nineties to the present where methods from the theoretical level: the logical-historical and analysis-synthesis methods; and from the empirical level, the documentary analysis, and interviews with key informants, were used.

**Results:** the emergence of Villa Clara INFOMED portal, the growth in relation to information databases in health, and information searching and retrieval development as well as the professionalism of workers, the way they are trying to excel themselves, and the competence of them, are the main aspects could be highlighted.

**Conclusions:** online information services, its implementation and the development the information searching and information retrieval activities have had, are the areas of action of this center which have contributed to the growth in the scientific information activity.

**MeSH:**

Information Technology

Online Service

Information Storage and Retrieval

---

## INTRODUCCIÓN

El vertiginoso desarrollo de la sociedad moderna conlleva a la búsqueda de nuevas formas y estilos de acción para lograr las metas planteadas. Para las organizaciones de información, es cada vez más importante contar con capacidades para su continua adaptación y renovación sistémica.

<http://www.revedumecentro.sld.cu>

La gestión de la información ha sido siempre el asunto central del gestor dentro de una institución; de igual manera lo es organizarla de forma tal que esté disponible para apoyar los procesos de investigación y aprendizaje de los usuarios. Las profundas transformaciones que el uso de la tecnología y el trabajo en red están provocando en esos procesos, y el nuevo concepto de unidad de información de naturaleza compleja que está surgiendo a partir de las nuevas prácticas, están cuestionando la capacidad de los sistemas tradicionales para tratar esa complejidad y soportar los procesos de trabajo de sus usuarios en el nuevo entorno digital, basado en la web y las posibilidades de colaboración que ofrece.<sup>1,2</sup>

La participación en la sociedad de la información significa no solo poder acceder a ella, sino que sea asequible, conocer sus posibilidades y ser capaz de aprovecharse de sus servicios y productos. Para ello, estos deben ser adecuados para todas las personas que deseen utilizarlos pues, de lo contrario, se perderían muchas de sus ventajas.<sup>3,4</sup>

El contexto social en que se encuentren inmersos necesita de una institución bibliotecaria que no solo garantice el libre acceso a la información, sino que se convierta en un gerente que promueva el desarrollo de habilidades informacionales para la apropiación social del conocimiento y el desarrollo de competencias ciudadanas, con el fin de ejercer un papel crítico y participativo dentro de la sociedad.<sup>5</sup>

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) no abarcan solo dispositivos como: computadoras, radios, teléfonos celulares y conectividad, sino que también posibilitan crear un campo abierto a las personas para compartir y adquirir conocimientos.<sup>6-8</sup>

A partir de la evolución de las tecnologías de la información, ha surgido la necesidad de superación constante del personal que la gestiona en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara (CPICM-VC), razón por la cual la actividad científica ha tenido un avance progresivo en estos años. De ahí que el objetivo de la investigación fue describir

los servicios de información en línea, su implementación y desarrollo en la actividad de búsqueda y recuperación de la información en el referido centro.

## MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo de los servicios de información en línea, su implementación y el desarrollo que han tenido en la actividad de búsqueda y recuperación de la información en el CPICM-VC, desde la década de los años 1990 hasta la actualidad. Se emplearon métodos teóricos: histórico lógico y análisis –síntesis: para conocer la evolución de la implementación y el desarrollo de los servicios en línea y los conceptos teóricos relacionados con el tema; y empíricos: el análisis documental de programas, orientaciones metodológicas, convenios de trabajo, actas e informes de reuniones del departamento, ponencias sobre la historia del centro, y se realizaron entrevistas a informantes clave, considerados como tales: fundadores del centro y jefes de departamento.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A finales de la década de 1990, en el CPICM-VC existía poco desarrollo de la tecnología y la informatización; a partir de la entrevista realizada a informantes clave y el análisis documental, se pudo constatar que solo contaba con cinco computadoras: dos para correo electrónico y tres para realizar búsquedas bibliográficas, las cuales se efectuaban de forma manual mediante los Index Medicus; estas se realizaban por los CD-ROM que contenían los artículos publicados en Medline. Al finalizar esta etapa, las búsquedas se automatizaron al acceder a través de internet a diferentes bases de datos en salud; poco a poco los procesos manuales se fueron digitalizando, lo cual facilitó la calidad y rapidez en la entrega a los usuarios.

En entrevistas sobre los estudios de necesidades informativas del sistema de salud, los informantes claves reconocieron la importancia de las Peñas de Información Científico-Técnica, realizadas con el objetivo trazado de promover y divulgar los principales servicios que se ofrecían, dirigidas a todas las especialidades médicas. Declaran que mediante ellas se daban a conocer las últimas adquisiciones y el fondo bibliográfico provincial y se exponían artículos recuperados a texto completo de Bases de Datos de internet. La línea de trabajo trazada en el punto de presencia, después del año 2000, atendía las necesidades de los usuarios; además, la mayoría reconoce que los entrenamientos a los usuarios y a las bibliotecarias de la red sobre el uso de los recursos informativos automatizados eran muy satisfactorios, y posibilitaban un mejor desempeño en su trabajo.

Antes del 2000, la conectividad de la red era insuficiente, la falta de equipos para la búsqueda y recuperación de la información no cubría las necesidades; sin embargo, después del referido año, tanto la conectividad como los servicios del CPICM-VC, alcanzaron un mayor desarrollo en la actividad científica informativa.

A partir del 2001, se colocaron en la red diversos servicios y productos informativos de valor agregado y páginas Web del CPICM-VC, según consta en el análisis documental efectuado. Además, en septiembre de ese mismo año se comenzaron a brindar servicios de internet a ocho áreas del instituto. Más adelante, en el año 2003 con la llegada del llamado "Proyecto SIDA", se inicia un salto cualitativo y tecnológico. Del mismo modo, con el "Proyecto Biblioteca de nuevo tipo", en el año 2007, se benefician las de atenciones primarias en salud, ubicadas en el propio centro, que recibieron el módulo de computación para realizar búsquedas bibliográficas por vía electrónica. Las bases de datos colocadas en la red crecieron vertiginosamente, así como la publicación de varias páginas Web.

Consta en la revisión de informes del archivo del centro, que, a partir del año 2000, se logró poner en la red todas las bases de datos. Estas fueron creadas con el objetivo de llevar a los profesionales y técnicos de la salud la información científica que necesitaban para desempeñar su labor y aún hoy existen en todas las provincias.

El acceso a la información se hizo cada vez más importante para los involucrados en las actividades de gestión e investigación en salud y para los que toman decisiones, pues necesitan ampliar sus conocimientos sobre la situación de salud y las condiciones de vida de la población, a través de la búsqueda y análisis de la información disponible.

La cantidad de información en salud aumentó a un ritmo sorprendente y los procesos de almacenamiento, recuperación y diseminación de la información encontraron en internet un espacio privilegiado para su acceso e intercambio, pues estaban al alcance del público más diverso. El desarrollo de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS), coordinado por BIREME, se conforma como uno de los modelos más avanzados de gestión de información y conocimiento.

Varios estudiosos sobre el tema coinciden en que la piedra angular de la búsqueda y recuperación de la información es el estudio de necesidades informativas,<sup>9,10</sup> porque sienta las bases sobre las que se proyecta y transforma un producto o un servicio de información, e incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios documentales se obtiene una valiosa información de primera mano; ellos están dirigidos, específicamente, a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades, y de los grupos y personas que desarrollan sus actividades en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones.

Los especialistas consultados señalan que el Repositorio de Búsquedas en el año 2010, es una herramienta de información que se actualiza constantemente de forma «transparente» para el usuario, y se envía automáticamente a los correos electrónicos de los que están registrados. Además, se coincide en que el Repositorio de Tesis Doctorales y el de Tesis de Maestría en el 2011, constituyen buenas iniciativas para agrupar las investigaciones del profesional de la salud, con vistas a que puedan ser consultadas por otros investigadores.

Al crecer la actividad científica, surge la necesidad de divulgar y promocionar las principales noticias de salud, en función de enriquecer la actividad informativa, así surgieron los boletines Infosalud e Infosida en el año 2003, los cuales cumplen con este propósito, se encuentran disponibles para los usuarios, con facilidades de suscripción en línea. Solo unos pocos entrevistados encuentran útil el denominado Servicio Cooperativo de Acceso al Documento, un servicio conjunto entre Infomed y el CPICM-VC, en función de especializar las búsquedas y recuperar la información para el usuario del sector de la salud.

A partir de la revisión documental y de la historia del CPICM-VC, se conoce la necesidad del surgimiento de la Cátedra de gestión del conocimiento, la cual tiene como función fundamental la superación constante de los trabajadores que laboran en la red y de los profesionales y técnicos del sector de la salud. Esta ha diseñado entrenamientos y cursos para la enseñanza del pregrado y el posgrado acerca de la gestión de información, la alfabetización informacional, las publicaciones y la búsqueda y recuperación de la información. Sus contenidos fundamentales se basan en los recursos informativos que están disponibles en línea para realizar una efectiva búsqueda y recuperación de la información.

Ante estos nuevos desafíos, el CPICM-VC debe garantizar la información a la docencia y la investigación, continuar desarrollando más el uso las nuevas tecnologías de la información, para ello ha sido creado un portal informativo y de promoción de sus productos y servicios: Infomed Villa Clara, al que se puede acceder mediante la dirección electrónica [www.vcl.sld.cu](http://www.vcl.sld.cu)

Actualmente, no existen dudas acerca de que el CPICM-VC implementó y desarrolló los servicios de información en línea, y para garantizar la calidad de sus servicios fortaleció la superación, profesionalismo y competencia de sus trabajadores, y sus usuarios están más comprometidos con la actividad científica informativa. El CPICM-VC, en el transcurso de estos años, ha tenido que reorganizar y replantear algunos procesos de trabajo y establecer otros nuevos: incorporar los métodos y técnicas clásicos de la gestión de información al ambiente digital naciente en este medio, para lograr la satisfacción de las necesidades



informativas de sus usuarios, debido a que las instituciones gestoras de la información dependen de ellos, y de la capacidad de sus trabajadores para comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por sobrepasar sus expectativas.

## CONCLUSIONES

Esta investigación permitió mostrar la implementación y desarrollo de los servicios de información en línea y su influencia en la actividad de búsqueda y recuperación de la información en el CPICM-VC. En este sentido, ha crecido su actividad científico-informativa, criterio avalado por sus trabajadores y usuarios de salud al convertirse en multiplicadores y evaluadores de ella. Sirva esta publicación para mostrar cuánto se ha alcanzado y lo mucho que queda por hacer, y como homenaje para los que han contribuido a su continuo perfeccionamiento, en estos 45 años de creado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cañedo Andalia R, López Espinosa JA. Infomed: las adversidades despiertan potencialidades dormidas de la red. ACIMED [Internet]. 2009 [citado 13 Jun 2014];19(1):[aprox. 2 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
2. Trujillo-Casañola Y, Febles-Estrada A, León-Rodríguez G, Betancourt Rodríguez Y. La gestión de información y los factores críticos de éxito en la mejora de procesos. Cienc Inf [Internet]. 2013 [citado 13 Jun 2014];44(3):[aprox. 4 p.]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181430078002>
3. Jiménez Lara A. El Estado Actual de la Accesibilidad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) [Internet]. Madrid: Observatorio Fundación Vodafone-CERMI; 2011 [citado 13 Jun 2014]. Disponible en: [http://www.cermi.es/es-](http://www.cermi.es/es-http://www.revedumecentro.sld.cu)  
<http://www.revedumecentro.sld.cu>

[ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/92/El%20Estado%20Actual%20Accesibilidad.pdf](http://www.revedumecentro.sld.cu/ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/92/El%20Estado%20Actual%20Accesibilidad.pdf)

4. Cañedo Andalia R, Urra González P, Martín Díaz O, Kourí Cardellá G, Nodarse Rodríguez M, Celorrio Zaragoza I, et al. Infomed, sus recursos y el Web 2.0. ACIMED [Internet]. 2011 [citado 13 Jun 2014];22(1):[aprox. 12 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352011000100004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352011000100004&script=sci_arttext)
5. Ochoa Gutiérrez J. BiblioTICMosaic Blog [Internet]. Barcelona: BiblioSocial; 2013 [citado 13 Jun 2014]. Disponible en: <http://biblioticmosic.wordpress.com/>
6. Samariego P, Laitamo SM, Valeria E, Francisco C. Informe sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la educación para personas con discapacidad. [Internet]. Quito: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura; 2012 [citado 13 Jun 2014]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002163/216382s.pdf>
7. Boscherini F, Novick M, Yoguel G. Nuevas tecnologías de información y comunicación. Los límites en la economía del conocimiento. Rev Iberoam Cienc Tecnol Soc [Internet]. 2003 [citado 10 Jun 2014];1(1):[aprox. 3 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-00132003000100015&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1850-00132003000100015&script=sci_arttext)
8. Finquelievich S, Prince A, Rozengardt A. E-inclusión en Argentina: el acceso público a la información y las TIC [Internet]. Argentina: Prince & Cooke; 2008 [citado 10 Jun 2014]. Disponible en: <http://www.links.org.ar/weblinks/infoteca2.php>
9. Bávaro. La CEPAL hacia la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Conferencia ministerial regional preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información; 2002 Ene 29-31. República Dominicana: Naciones Unidas; 2003.
10. 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 [Internet]. 2007 [citado 13 Jun 2013];15(4) :[aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000400004&script=sci_arttext)



EDUMECENTRO 2014;6(suppl 2):79-89  
ISSN 2077-2874  
RNPS 2234

Santa Clara nov.

Recibido:

Aprobado:

*Mariluz Díaz Ríos*. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba.

Correo electrónico: [mariluzd@infomed.sld.cu](mailto:mariluzd@infomed.sld.cu)