Vol. XXIV, No.4, Art 6, octubre-diciembre 2025, pp. 62-71 ISSN 1813-3231

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento informacional sobre medicina tradicional y natural para la gestión eficaz de la atención a pacientes en Santa Clara. Instrumento para su diagnóstico/ *Information behavior Regarding Traditional and Natural Medicine for effective patient care management in Santa Clara*

Doctora. Dianellys Aguila Pérez
https://orcid.org/0000-0003-4366-8150
Policlínico de Santa Clara; Santa Clara; Villa Clara
dianellysaguilaperez@gmail.com

Dr. C. Grizly Meneses Placeres
https://orcid.org/0000-0003-3587-5061
Vicerrectorado de Informatización y Comunicación de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas; Santa Clara; Villa Clara
grizly@uclv.edu.cu

Ms. C. Deymis Tamayo Rueda
https://orcid.org/0000-0001-5511-8725
Departamento de Ciencias de la Información de la Facultad de Matemática, Física y Computación de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas; Santa Clara; Villa Clara.
deytrueda@gmail.com

Recibido: 29/09/2025
Aceptado: 30/10/2025

Resumen

El análisis del comportamiento informacional en el ámbito sanitario resulta fundamental para optimizar la gestión clínica y la toma de decisiones terapéuticas. El objetivo de esta investigación es diseñar un instrumento para diagnosticar el comportamiento informacional sobre medicina natural y tradicional en pacientes y médicos en Santa Clara, para a largo plazo gestionar eficazmente la atención a pacientes en Santa Clara. Es un estudio cuantitativo basado en la revisión documental de indicadores. La población incluyó a pacientes y médicos de esta especialidad médica, donde se seleccionó una muestra de casos homogéneos y por conveniencia para la validación del instrumento de investigación. Como resultado se obtiene un cuestionario que respeta las tendencias de instrumentos de investigación en *Health Information-Seeking Behavior,* que recopila datos demográficos y los comportamientos ante la búsqueda, el acceso y uso de la información de esta rama de la salud específicamente, estableciendo la relación con la cultura y el comportamiento organizacional. Incluye preguntas cerradas y de opción múltiple, incluyendo tanto al acceso mediante fuentes tradicionales como digitales. El instrumento fue validado piloto con médicos y pacientes del Politécnico de Santa Clara, obteniendo un 100% de validez.

Palabras clave: Comportamiento informacional, Medicina natural y tradicional, Santa Clara, Comportamiento organizacional

Abstract

The analysis of information behavior in the healthcare setting is fundamental for optimizing clinical management and therapeutic decision-making. The aim of this research is to design a tool to diagnose the information behavior regarding natural and traditional medicine in patients and physicians at Santa Clara-Cuba, with the long-term aim of effectively managing patient care at this city. It is a quantitative study based on the documental review of indicators. The population included patients and physicians in this medical speciality, where a sample of homogeneous and convenience cases was selected for the validation of the research instrument. As a result, a questionaire is obtained that adheres to the trends of research instrument in Health Information Seeking Behavior. It collects demographic data and to seeking, access and use information behavior in this specific branch of health, establishing the relationship with culture and organizational behavior. It include closed and multiple-choice questions, covering both access through traditional and digital sources. The instrument was pilot-validated with psysicians and patient, achieving 100% validity.

Keywords: Health Information Seeking Behavior, natural and traditional medicine, Santa Clara, Organizational behavior.

Introducción

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) han provocado cambios y creando dependencia en todos los escenarios de la vida. A pesar de que el comportamiento informacional no se restringe solo a la búsqueda, recuperación y uso de la información mediante las tecnologías, sí hace muchos años que casi todos los estudios de este tipo están vinculados a las TICs.

La ergonomía es una disciplina de base científica que busca comprender las relaciones íntimas e implícitas de los humanos con diversos elementos del ambiente o sistema de manera que permita la aplicación de diferentes teorías, principios, datos y métodos en el diseño de ese sistema, buscando mejorar las condiciones para el bienestar humano y su productividad (International Ergonomics Association, 2016). La misma es un área que estudia los aspectos cognitivos del ser humano y la interacción con su sistema de trabajo. Está centrada en la percepción humana, el procesamiento mental y la memoria. Se tienen en cuenta temas importantes que incluyen la carga de trabajo mental, la toma de decisiones, el desempeño calificado, la relación entre el diseño de la interfaz y su interacción con el ser humano, la confiabilidad humana, el estrés laboral y la capacitación (Escuela Colombiana de Rehabilitación, 2022). En este sentido, debido a los sistemas y/o fuentes de información digitales y por la posibilidad de conocer para cambiar cómo es la interacción de las personas con la información, interviene el comportamiento informacional.

De acuerdo con Taylor (1991) el comportamiento informacional es la sumatoria de actividades que se realizan en donde la información se torna valiosa, por ello, desde esta perspectiva se vincula con el comportamiento y cultura organizacional respectivamente. En este sentido, lo que manifiesta Davenport (1997) refleja este vínculo comportamiento informacional-comportamiento/cultura organizacional. Para este autor el comportamiento informacional es cómo los individuos perciben y procesan la información. Lo cual incluye encontrar, usar, cambiar, compartir, acumular e incluso ignorarse a uno mismo. Por ello, al lograr un comportamiento informacional, se pretende mejorar la eficiencia general de la información del entorno organizacional a través de una acción concertada.

En este mismo sentido, se impone conceptualizar el comportamiento y cultura organizacional para entender la relación con la eficacia y eficiencia en los procesos organizacionales que utilizan información.

Para Choo (1999) la cultura organizacional es el contexto social y el sustrato “compartido” que hace que una organización/institución sea “inteligente”. Todo ello da sentido a tres procesos definidos por él en su modelo para estudiar el comportamiento informacional: creación de sentido (*sense-making*), creación de conocimiento (*Knowledge creation*) y toma de decisiones. En los momentos actuales, en los que es demandado por el gobierno cubano, el uso de la ciencia y la innovación en los procesos empresariales, institucionales y/o sociales (Díaz-Canel, 2021), según Choo (1999) una cultura de “innovación y asunción de riesgos” interpretará un cambio en el entorno o mercado como una oportunidad para experimentar. Se asume a la cultura como facilitadora del comportamiento informacional, pues es la primera el espacio compartido necesario para que ocurra la conversión de conocimiento tácito y/o explícito. Esta última idea, se basa además en las ideas de Nonaka y Takeuchi (1996). Se considera que una cultura organizacional de confianza y colaboración es esencial para que los empleados o trabajadores compartan su conocimiento tácito a través de la observación, imitación de líderes formales o informales mediante la observación, imitación y práctica conjunta. Es aquí donde entra el vínculo con el comportamiento informacional, pues el comportamiento informacional de los líderes formales o informales, será el que será imitado y constituirá práctica conjunta por el resto de individuos de la organización, lo cual se considerará como la cultura organizacional en materia de información y posteriormente será implementado o normalizado como el comportamiento organizacional. Para concluir la cultura organizacional influye en cómo una organización utiliza la información para tomar decisiones; porque la organización establece lo que considera “valioso” ó “correcto”, por tanto, se eligen y determinan alternativas para la ejecución de procesos organizacionales.

A modo de conclusión, la cultura organizacional favorece que el comportamiento organizacional derivado del comportamiento informacional de uno ó de pocos trabajadores, sea abierto, colaborativo y basado en confianza.

En otro aspecto, la Medicina Natural y Tradicional (MNT), medicina ancestral originaria de la antigua China, ha perdurado y ha evolucionado a lo largo de la historia. La Medicina Tradicional China tiene como principal objetivo, además de curar enfermedades, mantener la buena salud. Su punto de partida es un axioma fundamental: la existencia individual del ser humano resulta inseparable de la vida cósmica total. Y es, justamente, en esa relación ser humano-universo donde se juega el estado de salud de cada individuo. En la medicina china, la salud y la enfermedad son concebidas en términos energéticos, relacionales e integrales: sólo integrando de manera positiva y adecuada las energías físicas, psíquicas, anímicas y espirituales con el ambiente, con el mundo exterior, el ser humano estará y será sano. Y ser sano es, desde esta perspectiva, no sufrir enfermedad alguna y ser feliz, ya que el énfasis de esta filosofía esta puesto en el paciente y no en la enfermedad.

En el actual y difícil entorno cubano actual, esta medicina constituye un valioso aporte, es una alternativa vital y reconfortante pues entiende que no existen enfermedades, sino enfermos, tiene en consideración no sólo lo que sucede en el órgano, sino también lo que sucede en todo el organismo, la manera de manifestarse, como responde a las influencias externas y a los estímulos del entorno; además porque requiere de insumos más económicos y reutilizables. Los médicos especializados en MNT, ante su demanda actual, deben mantener actualización informativa; lo cual en contraparte, debido a las dificultades de acceso a bibliografía actualizada o a impedimentos lingüísticos, dependen de que el comportamiento organizacional sea abierto y colaborativo.

Wilson (2000) estableció tipologías de comportamiento informacional, entre los que se encuentra el comportamiento ante la búsqueda de información, entendido como

> propósito de buscar información como consecuencia de la necesidad de satisfacer algún objetivo. En el proceso de la búsqueda, el individuo puede interactuar con manuales sistemas de información (tales como periódicos o bibliotecas) o con sistemas basados en informática (tales como Internet). (p.1)

Asociado con este concepto existen otros que pueden estar intrínsecos o ser resultantes del comportamiento ante la búsqueda de información, como competencias informacionales, necesidades de información, búsqueda de información, alfabetización informacional y prácticas informacionales (Montessi, 2019). Como consecuencia de este campo de conocimiento estudiado y desarrollado dentro de las Ciencias de la Información, existe otro denominado *Health Information-Seeking Behavior* ó en español Comportamiento en la búsqueda de información sobre Salud (CBIS), quien a decir de Lambert y Loiselle (2007) y corroborado por Montessi (2019) no existe conceptualización claramente establecida aunque sí queda claro que no contempla al personal médico ó profesional de la salud y sí al resto de la población que en algún momento pueden ser

pacientes, cuidadores o familiares. Por tanto, para esta investigación, constituirán dos aristas la del CBIS y las competencias informacionales del personal médico.

En Cuba, el trabajo con las competencias informacionales en el campo de la salud ha encontrado antecedentes importantes desde el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (INFOMED). La necesidad de la que dependen las ciencias médicas y con el devenir tecnológico ha hecho que se tenga en cuenta realizar estudios y preservar información con el objetivo de preparar y presentarle a la ciencias de la salud un conocimiento certero, donde el uso de la información esté actualizado en cuanto a enfoques, perspectivas y en las múltiples aristas de las ramas a nivel internacional como se refirió anteriormente. Por ello constituyen antecedentes de esta investigación las de Almeida et al. (2013); Fernández et al. (2014) y Muñoz y Garcés (2016).

Pese a todo lo anterior, hay especialidades médicas donde el trabajo se ha realizado de forma más sostenida y no es el caso de la MNT. Esta rama cada vez es más utilizada en el país como alternativa a terapia e implementación de tratamientos sin necesidad del empleo de medicamentos convencionales. En Santa Clara, existe una población altamente envejecida, con padecimientos más integrales en parte de sus pacientes, donde resulta fundamental trabajar tanto con médicos como con pacientes las habilidades para buscar, recuperar y usar información.

Se propone como objetivo general: Diseñar un instrumento que investigue el comportamiento informacional sobre Medicina Natural y Tradicional en pacientes y médicos en Santa Clara, para la gestión eficaz de los padecimientos de salud.

Materiales y métodos

El presente estudio se sustenta en la perspectiva cuantitativa, basándose en la revisión de documentos los indicadores a incluir en el instrumento de investigación diseñado.
El estudio asume como población a pacientes y médicos de MNT de Santa Clara, aunque establece como muestra a los pacientes y médicos de MNT del Policlínico de Santa Clara, a través de los criterios de selección muestreo de casos homogéneos y de conveniencia (Hernández et al., 2014).

Resultados y discusión

En la consulta de MNT del Policlínico Docente Universitario de Santa Clara reside un nivel de orientación a los pacientes y médicos, sin embargo, acuden constantemente nuevos pacientes con casos clínicos de múltiples especialidades. Asisten pacientes con enfermedades de presentación agudas y crónicas con disimiles formas de presentación y estadios, donde se le da salida ya sea en tratamiento preventivo, curativo, paliativo y de convalecencia. Se evidencia frecuentemente en pacientes y médicos, el desconocimiento de la materia y la forma de tratamiento y sus perfiles. Constituye mayor preocupación en el personal de la salud, aun viendo que en el plan de estudios de la carrera y la residencia se enfatiza en el conocimiento de las técnicas con el objetivo de

emplearlas en cualquier escenario, encontrando detracción en múltiples ocasiones sobre la especialidad debido a la ignorancia de sus saberes. Se asume como hipótesis en esta investigación que el diagnóstico del comportamiento informacional permitirá potenciar acciones que potencien conocimiento sobre Medicina Natural y Tradicional en pacientes y médicos del Policlínico de Santa Clara.

Es un escenario rico en prácticas tradicionalistas y se capacitan frecuentemente siendo todavía insuficiente para el nivel técnico y profesional que deviene también en su preparación su interés o no por las técnicas empleadas, se atiende casi siempre remisiones por la falta de conocimiento de ejecutar una prescripción médica que pudiera darse en los consultorios médicos de la familia en cuestión.

Ortoll (2004) señala que el comportamiento informacional en el puesto de trabajo debe ser basada en las actitudes de los trabajadores y directivos, siempre con el objetivo de: encontrar, organizar, crear, utilizar y compartir información. De ahí que, Eduarte, Alcaina y Meneses (2018) sugieren que este tipo de comportamiento informacional debe destacar la importancia de la información debido a que la misma está presente en las distintas esferas de la práctica profesional, desde la ejecución de tareas rutinarias, la resolución de problemas y la toma de decisiones, en este caso, sobre alternativas de tratamientos de MNT.

Como se abordó en la Introducción, varias son las investigaciones sobre comportamiento informacional en salud, aunque como técnicas de investigación no todas utilizaron el cuestionario. Sin embargo, se lograron recuperar algunos cuestionarios como los de Fernández (2014); González (2018); Link y Memenga (2025); Marin et al. (2013); Norman y Skinner (2006); Vargas y Pech (2025); Zang et al. (2022) y Zare-Farashbandi et al. (2017).

Como se puede observar, se constata la existencia de cuestionarios específicamente para diagnosticar el comportamiento informacional en salud tanto a pacientes como a médicos, adaptados a diferentes contextos clínicos y culturales. Se observa que todos los cuestionarios recuperados en la literatura, poseen preguntas cerradas con predominio de la escala de Lickert, la cual permite unas respuestas cerradas, aunque incluso indicadores o variables pretendan conocer autoprotección, importancia y/o actitudes.

En este sentido, las preguntas, aunque varían algunas entre los diversos cuestionarios, se enmarcan entre los tipos de comportamiento declarados por Wilson (2000). Se considera que la selección del instrumento depende del objetivo específico y la población de estudio, incluso en función del contexto de la investigación y las características de los pacientes o médicos, pueden fusionarse indicadores o variables.

Propuesta de instrumento de investigación para determinar el comportamiento informacional de pacientes y médicos de MNT en Santa Clara.

El cuestionario creado se divide en dos secciones. La primera sección interroga en cuanto a datos demográficos como edad, sexo y nivel de estudios, por cuanto ha sido comprobado que los aspectos sociales y demográficos influyen en el comportamiento informacional, en este caso específicamente en el CBIS. Las preguntas son de única selección, preguntas cerradas. En el caso de la pregunta sobre la especialidad para los médicos, realiza una pregunta abierta, para conocer el titulo hasta el momento obtenido por el mismo, para conocer años y nivel de experiencia en MNT específicamente. Esta pregunta abierta, pretende reconocer el aporte que el comportamiento informacional de ese médico en particular aporta a la cultura organizacional de la especialidad MNT en Santa Clara.

La segunda sección se dedica a las variables búsqueda, acceso y uso, aunque para hacer más factible la recopilación de información se fusionan en 4 preguntas cerradas, en donde prevalecen las respuestas de múltiple opción. A pesar de que se reconoce la importancia de las tecnologías para el CBIS, se contemplan también las fuentes impresas y los escenarios tradicionales de búsqueda de información como las bibliotecas médicas. Esto en correspondencia con la excelente labor que durante años ha realizado para la superación profesional y científica el Centro de Información Científica de la Red de Salud en Villa Clara, favoreciendo la cultura informacional dentro de la rama de la Salud en la provincia. De igual manera incluye a pacientes y/o médicos que por circunstancias económicas no cuenten con los dispositivos tecnológicos para el acceso a la información en ambiente digital. En este mismo sentido, no excluye a aquellos pacientes que no posean las competencias informacionales para interactuar con la información en Internet, lo cual se debe reafirmar a través de otras técnicas de investigación.

Otro de los indicadores del cuestionario diseñado es la frecuencia con la que se actualiza de los contenidos MNT, para verificar la confiabilidad de las decisiones que se toman tanto por médicos como por pacientes.

El último de los indicadores es la vía de adquisición de la información en la que el encuestado puede seleccionar una o más opciones entre autodidacta, cursos o entrenamientos o asesoramiento, también con el objetivo de comprobar el impacto o detección de lideres en favor de la cultura informacional de las instituciones o equipos profesionales.

Para comprobar la validez del instrumento de investigación diseño se le aplicó a 58 pacientes y 60 médicos, obteniendo un 100 por ciento de validez por parte de los mismos.

Conclusiones

La cultura y comportamiento organizacional se fortalece en la medida que las instituciones o grupos sociales conocen el comportamiento informacional individual de sus integrantes. En un escenario cubano actual en donde se impone la medicina natural y tradicional como principal vía para la

atención integral a pacientes, conocer como estos y los médicos busca, acceden y usan la información de salud es importante para la eficacia de la atención a pacientes.

El instrumento diseñado demuestra ser válido y pertinente para diagnosticar el comportamiento informacional en el contexto especifico de la Medicina Natural y Tradicional en Santa Clara.

La inclusión de las variables demográficas, búsqueda, acceso y uso de la información permite un análisis integral que considera factores individuales y organizacionales.

La validación inicial del instrumento confirma la utilidad del cuestionario como punto de partida para identificar brechas informacionales y diseñar intervenciones que potencien el comportamiento informacional en función de una cultura y comportamiento organizacional eficiente y eficaz.

Referencias bibliográficas

Almeida, S., Bolaños, O. y Acosta, L. (2013). Las competencias informacionales en graduados de la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, *24*(4), 389-401. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2307-21132013000400003&script=sci_arttext&tlng=pt

Choo, C. W. (1999). Comportamiento y cultura de la información. En *La organización inteligente: el empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones* (pp. 103–133). Oxford University Press.

Davenport, T. (1997). *Information ecology.* Oxford University Press.

Díaz-Canel, M. M. (2021). *Sistema de gestión del gobierno basado en Ciencia e Innovación para el desarrollo sostenible en Cuba* [Tesis doctoral]. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. https://www.inimet.cu/wp-content/uploads/2023/05/Tesis-Doctorado-Miguel-Diaz-Canel-Bermudez.pdf

Echeverría, S. L. V., y Argüelles, R. C. P. (2025). Evaluación diagnóstica de competencias informacionales en médicos residentes del Instituto Mexicano del Seguro Social. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 36. https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/2693*

Eduarte, C. B., Alcaina, E. y Meneses, G. (2018). Estudio del comportamiento informacional en la Empresa Azucarera de Cienfuegos. *Alcance*, *7*(15), 123-134. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702018000100008&lng=es&tlng=en

Escuela Colombiana de Rehabilitación. (16 de marzo de 2021). *¿Cuál es el papel de la ergonomía cognitiva dentro de una empresa?*. Escuela Colombiana de Rehabilitación. https://www.ecr.edu.co/ergonomia-cognitiva/

Fernández, M. D. L. M. (2014). *El desarrollo de las competencias informacionales en ciencias de la salud a partir del paradigma de las transdisciplinariedad: Una propuesta formativa* [Tesis doctoral]. Universidad de Granada. https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/30336/22432413.pdf?sequence=1

González, M. (2018). Validación del cuestionario de comedor emocional (CCE) en Chile. *Gen*, *72*(1), 21-24. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-35032018000100005

Lafargue, B. L. F., Roque, I. Á., Sarduy, N. L. y Mujica, R. Z. (2014). Diseño y validación del cuestionario Competencias informacionales en Salud ocupacional. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, *15*(2), 27-34. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=53950

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la Investigación*, *6*(1), 170-191. https://maestrias.clavijero.edu.mx/cursos/MPPGEE/MPPGEET7IE2/modulo1/documentos/m1-Doc13-SistemaSorteoTombola.pdf

Lambert, S. D. y Loiselle, C. G. (2007). Health information—seeking behavior. *Qualitative health research*, *17*(8), 1006-1019. https://www.researchgate.net/profile/Sylvie-Lambert/publication/5917676_Health_Information-Seeking_Behavior/links/02e7e5191b31435a64000000/Health-Information-Seeking-Behavior.pdf

Link, E. y Memenga, P. (2025). Physician's Seeking Behaviours for Health Information Services for their Patients: Insights from an Online Survey of German Physicians. *European Journal of Health Communication*, *6*(1), 120-143. https://ejhc.org/article/view/5915

International Ergonomics Association. (21 de marzo de 2016). *Definition and Domains of Ergonomics*. IEA Website. http://www.iea.cc/whats-is-ergonomics/

Marín, V., Aliaga, J. V., Miró, I. S., del Castillo Vicente, M. I. S., Polentinos-Castro, E. y Barral, A. G. (2013). Internet como fuente de información sobre salud en pacientes de atención primaria y su influencia en la relación médico-paciente. *Atención primaria*, *45*(1), 46-53. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656712003782

Montessi, M. (2019). Comportamiento informacional en la búsqueda de información sobre salud. *Información, salud y ciudadanía (*pp.115-134)*. Trea*.

Nonaka, L., Takeuchi, H. y Umemoto, K. (1996). A theory of organizational knowledge creation. *International journal of technology Management*, *11*(7-8), 833-845. https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJTM.1996.025472

Norman, C. D. y Skinner, H. A. (2006). eHEALS: the eHealth literacy scale. *Journal of medical Internet research*, *8*(4), e507. https://www.jmir.org/2006/4/e27

Ortoll, E. (2004). Competencias profesionales y uso de la información en el lugar del trabajo. *Profesional de la Información*, *13*(5), 338-345. https://recerca.uoc.edu/documentos/6560f4a8d280522600937841

Peña, E. M., y Llauger, D. G. L. G. (2016). Intervención educativa para elevar el conocimiento de la Gestión de información en los profesionales del Servicio de Referencia de Medicina Natural Tradicional. *Revista Publicando*, *3*(6), 260-273. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/182

Taylor, R. (1991). Information use environments. En *Progress in Communication Science* (pp. 217–251).

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science, 3*(2), 49–55.https://informationr.net/tdw/publ/papers/2000HIB.pdf

Zang, Zheng. (2022). The impact of medical students' attitudes towards group ethical norms on their academic achievement and classroom deviant behaviour: An empirical study from China. *Acta bioethica*, *28*(2), 257-267. https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2022000200257

Zare-Farashbandi, F., Lalazaryan, A., Rahimi, A., y Hassanzadeh, A. (2017). The effect of patient-physician relationship on health information seeking behavior of diabetic patients. *Medical Ethics Journal*, *10*(38), 37-50. https://journals.sbmu.ac.ir/me/article/download/15875/12167/