

Ministerio de Salud Pública
Escuela Nacional de Salud Pública



**Evaluación del Programa de Introducción de
Tecnologías de Información y Comunicación en la
Atención Primaria de Salud.
Ciudad de La Habana. 2003.**

Trabajo para optar por el título de master en Salud Pública

Autora: Ing. Susana Beatriz LLanusa Ruiz

Tutoras: Lic. Nereida Rojo Pérez, DC

Dra. Magali Carballoso Hernández, MC

Asesores: Dr. Roberto Capote Mir, DC

Dra. Julia Pérez Piñero, MC

2004

A toda mi familia

A mis padres, por su afecto, ejemplo y firmeza revolucionaria

A mis hermanas, por acompañarme en este espacio de constante crecimiento humano

A mi esposo, por compartir los momentos duros y felices, con amor y optimismo

A mis hijos, por la oportunidad de la entrega inagotable

Agradecimientos

A mis profesores, que me dieron la oportunidad de compartir sus conocimientos y vasta experiencia y que con su ejemplo nos estimulan a ser cada vez mejores profesionales.

A mis tutoras, las profesoras Magali Carabaloso Hernández y Nereida Rojo Pérez, quines me guiaron, exigieron, ayudaron y, que sobre todo, se comprometieron en la larga travesía hasta concluir el presente trabajo.

Al profesor Roberto Capote Mir, quien me impulsó a cursar esta maestría y me acompañó con su asesoría.

A la profesora Julia Pérez Piñero, por ayuda y orientación desinteresada.

A Libertad Martín Alfonso, por su certera participación.

A Elia Abreu Hernández, por su esmero y paciencia.

A Jorge Velásquez Miranda y Olga Bolet Astoviza por su labor indispensable.

A los compañeros de Informed, a los bibliotecarios y a los expertos que participaron en la investigación, por su empeño e interés.

A todos mis compañeros de la Universidad Virtual de la Salud, por su aliento, ayuda y preocupación, especialmente a Ada Julia Machado por su valiosa contribución.

A mi jefe y compañero José Baudilio Jardines Méndez, por su comprensión y apoyo.

Índice

1	Introducción	1
2	Objetivos	10
3	Control semántico	11
4	Material y Método	12
4.1	Clasificación de la investigación	12
4.2	Universo.....	12
4.3	Dimensiones y criterios para la evaluación	12
4.4	Ética.....	13
4.5	Técnicas y Procedimientos.....	13
4.6	Dimensiones, criterios y estándares	16
4.7	Instrumentos diseñados	28
5	Resultados	29
5.1	Bibliotecas	29
5.2	Proveedores	30
5.3	Usuarios.....	31
5.4	Utilización de la Tecnología.....	32
6	Resultados de la evaluación	34
6.1	Evaluación de la disponibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos	34
6.2	Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa	36
6.3	Evaluación de los principales resultados del Programa.....	40
6.4	Evaluación integral del Programa.....	42
7	Discusión de resultados	45
8	Conclusiones	47
9	Recomendaciones	48
10	Referencias Bibliográficas	49
	Anexo 1. Guía para la visita al policlínico	A-1
	Anexo 2. Modelo para la recolección de los datos adquiridos en la entrevista semiestructurada al Jefe de la Biblioteca	A-2
	Anexo 3. Modelo de recogida de información en la visita al policlínico	A-4
	Anexo 4. Encuesta a los proveedores de servicios	A-7
	Anexo 5. Evaluación de las habilidades para el desempeño de los proveedores	A-9
	Anexo 6. Encuesta a los usuarios	A-11
	Anexo 7. Instructivos para los instrumentos empleados en el estudio	A-14
	Anexo 8. Tablas.....	A-25
	Anexo 9. Sugerencias de los usuarios y los proveedores	A-37
	Anexo 10. Recomendaciones contenidas en la carta a Director del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas con los resultados de la evaluación	A-40

1 Introducción

Existe una creciente conciencia acerca de la importancia que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramientas para el logro de las metas del desarrollo económico y social. Se ha pasado de una idealización de sus ventajas, reflejo de su acelerado crecimiento en la década de los 90's, a una aproximación más equilibrada que destaca el papel fundamental de los recursos humanos en este proceso. En la actualidad se reconoce que es necesario lograr además un adecuado balance entre las políticas públicas, la asignación de recursos y el establecimiento de metas concretas para alcanzar un impacto positivo de las mismas.

Desde el comienzo del presente siglo se han sucedido numerosas conferencias y reuniones internacionales para discutir sobre el tema y existe consenso en el sentido de que las tecnologías dependen de factores sociales, económicos, políticos y hasta culturales, y que los estados tienen una responsabilidad fundamental en su aprovechamiento en función del desarrollo de sus países. La recientemente finalizada Cumbre sobre Sociedad de la Información reconoció estos aspectos y evidenció cuan lejos están aún los beneficios de la "Revolución de la Información" de las grandes mayorías del mundo ⁽¹⁾.

Un informe elaborado por la RAND Corporation en el año 2003 bajo el título de "El curso global de la Revolución de la Información: temas recurrentes y variaciones regionales" plantea que es evidente que las TIC seguirán avanzando de manera acelerada y condicionando esta Revolución. Los avances tecnológicos que se prevén se resumen en: el incremento exponencial del poder de cómputo, por al menos 10 o 15 años, cuando se alcancen los límites de la tecnología del silicio alrededor del 2015; la creciente convergencia entre voz y datos en las comunicaciones, combinada con las mejoras en el ancho de banda durante las dos próximas décadas; los avances en la traducción que permitirán que en alrededor de 20 años ésta sea altamente automatizada con calidad aceptable para un conjunto de aplicaciones y las fuertes sinergias entre las tecnología de la información y otras tecnologías también revolucionarias como son la de los nuevos materiales, la bio y la nanotecnología. Las consecuencias de la "Biorevolución" serán especialmente profundas y muy controvertidas y tendrán lugar con una gran desigualdad en todo el mundo ⁽²⁾.

Como resultado del progreso de las TIC, continuará el desarrollo de nuevos productos, específicamente inalámbricos, ubicuos e interconectados, que llevarán a una vasta integración del mundo real y el virtual y se desarrollarán numerosos servicios que extenderán el acceso y la utilidad de los sistemas de información, particularmente en el campo de la salud y la educación ⁽²⁾.

En las mismas proyecciones del informe de la RAND se plantea: ¿Qué eventos ulteriores pueden cambiar el curso del avance de las TIC en sentido positivo o negativo? Situaciones impredecibles en el presente establecerán en el porvenir la naturaleza de las transformaciones acarreadas por estas tecnologías. Éstas son las cartas ocultas que determinarán los detalles de la Revolución de la Información. Muchos elementos pueden demorar o acelerar el paso de estas transformaciones. Acontecimientos financieros adversos pueden disminuir el avance, empleos inesperados pueden incrementarlo. Estos eventos impredecibles pueden ocurrir en el futuro así como han sucedido en el pasado ⁽²⁾.

Otro aspecto primordial en la comprensión del impacto que pueden tener las TIC en el desarrollo es el hecho que se están produciendo cambios cardinales en la manera en que se realizan los procesos organizacionales, de gestión y financieros. Internet, los nuevos servicios sobre el Web y el empleo del "Extended Markup Language" (XML), por citar algunos ejemplos, sustentan una ruptura de las fronteras tradicionales y de los flujos que se establecen para cumplir diferentes misiones. Ello supone un reto a la forma de trabajar y a los marcos reglamentarios y legales en que tendrán lugar los modelos de dirección, gestión y producción del futuro. Esto abarcará de forma substancial al sector de la salud.

A la par de este gran despliegue tecnológico, los países en desarrollo se encuentran ante la disyuntiva de incorporarse o no a la denominada Revolución de la Información, pues de no hacerlo se profundizará aun más la brecha que los separa del mundo desarrollado. Al propio tiempo, estos países no cuentan con los recursos humanos y financieros que exige este proceso y el ambiente internacional todavía no propicia la cooperación. Cuba tiene una situación particular en este contexto, dados los enormes recursos dedicados por años a la formación de un capital humano que puede asumir estos retos y que es la base de una estrategia para poner estas tecnologías al servicio de su avance económico y social.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), promueve el empleo del potencial de las TIC para el desarrollo humano sostenible y la lucha contra la pobreza. Éstas no son solamente un factor significativo en el funcionamiento y el crecimiento de las economías, cuya importancia se incrementa continuamente, sino que también

representan una herramienta eficaz y novedosa. Las TIC permiten que la asistencia técnica llegue de forma más rápida y ajustada a una gran variedad de sectores, que van desde la educación interurbana, la telemedicina y la gerencia ambiental hasta la consolidación de soluciones más participativas y la creación de nuevos medios de sustento ⁽³⁾.

Estas tecnologías pueden llegar a muchas personas, hasta ahora inalcanzadas, y lograr una penetración geográfica más profunda, especialmente en las áreas rurales, si se comparan con lo que pudiera lograrse con medios y modalidades tradicionales. Las mismas permiten el acceso a las fuentes de información, promueven el establecimiento de una red que supera las fronteras, los idiomas y las culturas, lo que empodera a las comunidades y diferentes grupos sociales, entre estos las mujeres y los jóvenes, y contribuye a la divulgación de conocimientos sobre las mejores prácticas y experiencias. Estas tecnologías son imprescindibles para llegar a la sociedad global del conocimiento ⁽⁴⁾.

El auge de las TIC ha estado acompañado por un gran avance en la gestión de la información y el conocimiento. Tan es así, que esta era que recién comienza se ha dado en llamar la “era del conocimiento”. Aquí encontramos una gran paradoja: por una parte la gestión de la información y el conocimiento se ha favorecido enormemente con la Revolución Digital y por otra parte no puede hablarse de ésta en aquellos lugares donde el hombre no esté preparado para su utilización e introducción. Por tanto, en todo caso, la solución pasa por la preparación de los recursos humanos.

Al hacerse referencia a la gestión de la información, se habla del manejo de la información en favor de los objetivos estratégicos de una organización y en el cumplimiento de las misiones encomendadas a cada uno de sus individuos. La información abarca documentos, informes, metodologías, publicaciones y está relacionada con la significación que adquieren los datos como resultado de su contextualización, categorización y procesamiento.

Con independencia de la definición que se adopte y de las formas de transmisión, ya sea a través del habla, la escritura o la lectura; la información comunicada es el recurso por medio del cual el saber individual se socializa y se vuelve trascendente.

La capacidad de la información comprende más que su solo acceso (el cual es un elemento sobre el que se ha establecido la profesión de los bibliotecarios y trabajadores de la información); ésta también comprende la conciencia de su existencia y las habilidades para explotarla una vez adquirida. La sociedad de la información no será socialmente inclusiva en ningún sentido si no se apunta al desarrollo de esta capacidad ⁽⁵⁾.

Un aspecto fundamental en la preparación de los recursos humanos está en la incorporación de la gestión de la información y el conocimiento al acervo individual y al quehacer institucional.

Por su parte, la gestión del conocimiento está asociada al manejo del capital humano para obtener el máximo provecho en favor de los objetivos decisivos de una organización. Existen numerosas definiciones de este concepto. Este trabajo se adscribe a la que plantea que la gestión del conocimiento “es el proceso mediante el cual una organización usa su inteligencia colectiva para lograr sus metas estratégicas” ⁽⁶⁾. Se puede decir que aunque las TIC son esenciales para una efectiva gestión del conocimiento no es posible lograr el éxito basándose solamente en éstas. Existen numerosos componentes fuera del dominio tecnológico que juegan un papel fundamental en este sentido.

La inteligencia colectiva es una forma de inteligencia distribuida universalmente, mejorada de forma constante, coordinada en tiempo real y que da lugar a la movilización efectiva de las habilidades. Esta definición se basa en que nadie lo conoce todo y todos conocen algo, todo el conocimiento reside en la humanidad. No existe un almacén de conocimiento y el conocimiento es simplemente la integración de todo lo conocido. La coordinación en tiempo real hace referencia a los métodos de comunicación, donde una vez que se ha traspasado un cierto umbral cuantitativo, hay que basarse en las tecnologías digitales de la información ⁽⁷⁾. Sin éstas, no es posible lograr la inmediatez y sincronía que esto implica.

En una organización orientada al logro de sus objetivos estratégicos, resulta crucial conocer: qué conocimientos son necesarios para poder enfrentar un problema, qué personas saben y qué personas saben quién sabe (qué conocimiento tácito y explícito existe y qué documentos contienen información pertinente) ^(6,8).

Para garantizar que el escenario tecnológico futuro no siga siendo una explosión simplemente comercial, debe hacerse un trabajo sistemático para emplear estos avances científico técnicos en los países en vías de desarrollo. Son muchos los pequeños esfuerzos que se hacen actualmente para introducir las TIC en estos países. Es impresionante la larga lista de iniciativas pero ¿Se han hecho los esfuerzos para conseguir la sinergia en este trabajo? Lo más apropiado es que las naciones conduzcan estos esfuerzos con la cooperación de organizaciones

internacionales y de agencias donantes ⁽⁹⁾. Aquí es importante adicionar que esta cooperación, para que sea real, no puede estar acompañada de condicionamientos políticos ni económicos.

Durante la reunión en Cuba, del Grupo de los 77, que es hoy día la coalición formal más grande de países en vías de desarrollo dentro de las Naciones Unidas, se reclamó la realización de esfuerzos para garantizar que estos países no se queden atrás en el rápido desarrollo de Internet ⁽¹⁰⁾.

El Grupo de los 77 en su Programa de Acción de La Habana declaró que: “la tecnología de la información representa la revolución tecnológica más poderosa de nuestro tiempo. Sus repercusiones y la rapidez con que se producen están introduciendo cambios fundamentales que definirán los retos y las oportunidades de todos los países en el futuro. La tecnología de la información podría convertirse en un instrumento eficaz para fomentar la igualdad en el terreno del crecimiento y el desarrollo económico y para reducir las disparidades entre los países desarrollados y los países en desarrollo, así como para facilitar el acceso a los conocimientos y la educación a todos los niveles de la sociedad” ⁽¹¹⁾. Esta afirmación resulta válida cuando acompaña o forma parte de un proceso que garantiza la soberanía e independencia económica de los países.

Más adelante expresan que “toman nota con preocupación” de que estos países, que son los más necesitados, “se han quedado muy retrasados en la generación de conocimientos y su aplicación a nuevos sectores de la industria que producen crecientes beneficios y rápidos aumentos de los ingresos” y señalan que esta disparidad es “uno de los principales problemas que debe afrontar la comunidad internacional” y que es probable que esta disparidad siga agrandándose si estos países “no pueden participar activamente en la creación de capacidades nacionales que abran paso a las nuevas industrias basadas en la aplicación de los conocimientos y la tecnología” ⁽¹¹⁾.

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información también reflejó en su Declaración de Principios: “Nuestro desafío es encauzar el potencial de la tecnología de la información y la comunicación para promover las metas de desarrollo de la Declaración del Milenio, a saber, erradicar la extrema pobreza y el hambre, lograr una educación primaria universal, promover la igualdad de género y la habilitación de las mujeres, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades, garantizar el sostenimiento ambiental y forjar alianzas mundiales en favor del desarrollo para lograr un mundo más pacífico, justo y próspero” ⁽¹⁾.

Actualmente, se constata que la brecha digital es cada vez mayor, cuestión que es más dramática que cualquier otra iniquidad en la salud o los ingresos y que es muy deprimente porque las TIC han sido aclamadas como una de las soluciones potenciales a estas iniquidades. Las barreras financieras en el acceso a Internet son considerables, incluso si sólo se consideraran las tarifas de su uso y el tiempo de conexión telefónica, las que se estima que se mueven en un rango de 100 a 1800 USD anualmente, y promedian cerca de 704 USD, en un continente como África ⁽¹²⁾.

En África, que tiene una población de 700 millones, menos de un millón de personas tenían acceso a Internet en 1998, y de ellas el 80% estaban en Sudáfrica. El otro 20% tenía una relación de 1 en 5000, mientras que en los Estados Unidos y Europa la relación es de 1 en 6.5. Según el PNUD: “hay más servidores de Internet en Nueva York que en África continental; más servidores en Finlandia que en América Latina y el Caribe y en la India, a pesar del notable progreso en el uso de las TIC, muchas de sus aldeas todavía carecían de una línea telefónica” ⁽¹²⁾. Esta situación no cambió mucho según el reporte de referencia actualizado en agosto del 2001 ⁽¹³⁾.

El mismo informe de la RAND Corporation indica que en África existen disparidades extremas entre sus naciones. Consecuentemente las declaraciones generales no pueden aplicarse a toda la región. Allí se prevé que predominarán los medios masivos por encima de las comunicaciones punto a punto. En comparación con el resto del mundo, África se está quedando atrás y los problemas con las TIC no son fundamentalmente técnicos sino que implican factores culturales, de competencias, de capital y de control ⁽²⁾.

América Latina también ha entrado en la Revolución de la Información. Dentro de ella hay países líderes, otros con cierto afloramiento de las TIC y el resto enfrenta muchos obstáculos a la hora de explotar sus oportunidades, por lo que se desconoce qué le depara el futuro a esta región ⁽²⁾.

En la reunión regional previa a la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, se plantearon un conjunto de principios rectores que serían adoptados por los países de América Latina y que se recogen en la Declaración de Bávaro. Entre estos se pueden destacar tres: “El progreso social y económico de los países, así como el bienestar de las personas y de las comunidades, deben ocupar un lugar preponderante en las actividades destinadas a construir una sociedad de la información”; esta construcción debe estar “orientada a eliminar las diferencias socioeconómicas existentes en nuestras sociedades y a evitar la aparición de nuevas formas de exclusión” y que el “acceso de los países a los beneficios de la revolución digital requiere adhesión a los principios universalmente aceptados de

tratamiento no discriminatorio, dentro de un marco de negociaciones y sobre la base de un espíritu de justicia y equidad”⁽¹⁴⁾.

Tanto el establecimiento de políticas como las investigaciones pueden beneficiarse con la retroalimentación temprana de los usuarios. Con ésta, las revisiones subsecuentes pueden adaptarse a sus necesidades. El empleo de Internet posibilita que los procesos de generación de información y de formulación de políticas no sean unidireccionales, sino que pueden ser interactivos. La red de redes, de esta manera, puede proporcionar un mecanismo para que los usuarios se sientan parte activa de estos procesos^(12,15).

El Programa de Informatización de la Sociedad Cubana busca poner las TIC al servicio del desarrollo económico y social del país desde una perspectiva de equidad y participación, donde la salud y la educación son pilares esenciales. Este Programa persigue promover el uso masivo de estas tecnologías a escala nacional, a partir de los objetivos estratégicos generales que el país se ha propuesto. El mismo pretende impulsar de manera coherente a todos los sectores, con una identificación precisa de los actores de la Sociedad de la Información⁽¹⁶⁾.

La Revolución de la Información es un proceso que impacta y es impactado por los valores sociales y culturales de las sociedades en que tiene lugar y esto es particularmente importante en el contexto cubano. Reconocidas todas las ventajas y dificultades que el mismo puede implicar, no puede obviarse que la actitud que tengan las personas y los grupos sociales es determinante; de nada vale una biblioteca con acceso a Internet, si las personas no la usan o si la utilizan con fines diferentes a aquellos para los que se creó.

Esta Revolución es facilitada por la tecnología, pero su conducción está determinada por el hombre y los factores culturales y sociales en los que se desenvuelve. Para que haya un aprovechamiento adecuado de los medios y procedimientos disponibles tendrán que necesariamente cambiar los individuos, las organizaciones y los países. Como parte de este proceso es inevitable que se produzcan cambios imprevistos, por lo que hay que trabajar conscientemente para que prevalezcan las metas deseadas. Sería una ingenuidad suponer que las tecnologías per se conducen forzosamente al desarrollo, así como olvidar que tienen un alto componente ideológico.

El proceso de integración y globalización que tiene lugar con el auge de las TIC constituye una amenaza a la identidad nacional y a la idiosincrasia de los pueblos; sin embargo, puede ser utilizado con inteligencia para reflejarlas, fortalecerlas y al mismo tiempo enriquecerlas. Las tecnologías empleadas convenientemente pueden contribuir al continuo reconocimiento de la diversidad y a su florecimiento.

Por otra parte, es muy grande la contribución de los adelantos de la ciencia y la técnica al desarrollo humano. La salud, en especial, ha estado acompañada históricamente por el progreso de la Electrónica, la Computación y la Informática, se ha nutrido constantemente de su avance y, a la par de ser beneficiaria, ha sido un impulso para el mismo. Son innumerables los ejemplos en los que la tecnología ha aportado importantes soluciones a problemas de salud y en los que ha abierto nuevos caminos para enfrentar las enfermedades existentes en el mundo actual. La importancia de las TIC, van desde aplicaciones complejas y riesgosas como pueden ser las cirugías ejecutadas por robots guiados de forma remota, donde los especialistas pueden encontrarse en lugares bien distantes^(17,18), hasta cuestiones tan elementales como el empleo de las computadoras personales para el informe de las hojas de cargo de un consultorio médico^(19,20).

Los cambios constantes en los cuidados de la salud, las telecomunicaciones, la computación y el surgimiento mismo de Internet convergen en numerosos campos emergentes del mundo de hoy como son la telemedicina, las bibliotecas virtuales, los hospitales inteligentes⁽⁹⁾ y lo que es más importante, las redes sociales que se tejen junto a esta tecnología, que la enriquecen y al mismo tiempo se enriquecen con su empleo⁽²¹⁾.

Al propio tiempo, los países en vías de desarrollo se han beneficiado muy poco de las bondades del mundo digital, y sin embargo, por muchas razones necesitan aprovecharlas. Por ejemplo, se ha demostrado que el acceso y uso adecuado a la información basada en evidencia en el dominio de las políticas públicas puede ser muy importante en la toma de decisiones y opciones de políticas en programas de prevención contra el VIH/SIDA en países en desarrollo⁽²²⁾.

La salud pública puede favorecerse ampliamente con el empleo de estas herramientas en el logro del cumplimiento de sus funciones esenciales. Si se estudian estas funciones, como han sido enunciadas por la Organización Panamericana de la Salud⁽²³⁾ y se relacionan con los beneficios que pudieran obtenerse, se tendría una idea de cuán inagotable y creativo puede ser el camino de la utilización de las TIC con este fin.

Por ejemplo, la promoción de salud tiene la oportunidad de utilizar a fondo la sinergia que se puede crear entre estas tecnologías y los medios masivos de comunicación. Los mensajes de salud difundidos por estos medios, podrían respaldarse con información y argumentos más detallados, colocados en sitios Web como soporte a las ideas

transmitidas, puestos a disposición de aquellas personas en quienes se lograra despertar el interés por documentarse más. En el caso de Cuba, se tiene una oportunidad especial con la existencia de la Televisión Educativa y la Red Telemática de Salud (Infomed). En la actualidad ya se ha comenzado a fomentar el trabajo conjunto, que se puede enriquecer con servicios interactivos que permitan establecer un diálogo fluido entre los promotores, los expertos, la población y los políticos.

La formación de recursos humanos, se favorece también con esta asociación. La televisión es un medio a través del cual es factible la socialización de conocimientos, con recursos didácticos y de alto impacto, orientados selectivamente a técnicos y profesionales de la salud. Posteriormente, puede disponerse de espacios de reflexión y discusión en grupo, preguntas a expertos y otros servicios que apoyen la construcción de conocimientos con un enfoque participativo. La relación entre las TIC y la formación de recursos humanos se profundiza más adelante en este trabajo.

El monitoreo y análisis de la situación de salud, es otra función donde las TIC pueden aportar en favor de su cumplimiento. La evaluación de la situación y de las tendencias de salud a nivel de país o región puede contar con informes actualizados y pertinentes, elaborados con herramientas que incorporen los conceptos inherentes a la gestión de la información. Por esta vía se facilita la toma de decisiones y la identificación de las necesidades de salud de la población, que incluyen la evaluación de riesgos y la demanda de servicios de salud. Las TIC propician la creación interactiva de métodos para el manejo, la interpretación y la comunicación de la información por los responsables de la salud pública y posibilitan la divulgación de experiencias y técnicas para ello.

El desarrollo de políticas y planes para la rectoría sanitaria nacional, la participación social y el refuerzo del poder de los ciudadanos en salud también encuentran una aliada en las tecnologías. Su empleo puede enfocarse hacia viabilizar la retroalimentación y el conocimiento de la percepción y la satisfacción de los trabajadores del sector e incluso de la población, con relación a los esfuerzos que se realizan y con los programas que se ejecutan. Al mismo tiempo, la formulación de políticas también se beneficia ampliamente con la gestión de la información y el conocimiento y de su interrelación con el desarrollo de las TIC.

La regulación y fiscalización en salud pública pueden obtener importantes beneficios del empleo de estas tecnologías. Los sistemas de vigilancia de equipos médicos y medicamentos y en general de las tecnologías sanitarias, y en particular los informes y alertas que emanan de los mismos, alcanzan una inmediatez y accesibilidad para los interesados que posibilita el incremento de su efectividad. La divulgación en portales especializados de las leyes y las regulaciones establecidas, así como, de la información de los equipos y medicamentos registrados y de los usos para los que están aprobados, pueden contribuir altamente al desempeño de los sistemas de salud.

De igual forma, la disponibilidad de las normas y la gestión de la información asociada a los sistemas de calidad, su implantación y monitoreo, se favorecen con el uso de las TIC, lo que contribuiría al cumplimiento de la función esencial relacionada con la garantía de la calidad de los servicios de salud.

La investigación, desarrollo e implementación de soluciones innovadoras y la capacidad de gestión para organizar sistemas y servicios de salud tienen una aliada excepcional en estas tecnologías, ya que potencian la gestión de la información y el conocimiento y la retroalimentación de los usuarios finales a quienes están destinados estos esfuerzos.

La Investigación en Sistemas y Servicios de Salud puede valerse de las redes telemáticas en la conducción de proyectos que desde su diseño y concepción aprovechen sus ventajas. Éstas pueden facilitar el acercamiento a las unidades de análisis (instituciones, servicios o personas) y potenciar el procesamiento y la inmediatez en la socialización de los resultados.

Los portales de salud pueden hacer aportes importantes en el mejoramiento de la cobertura y la accesibilidad a través de la información de los servicios disponibles, entre los que pueden citarse la atención a urgencias, la asistencia especializada, entre otros. Esto agiliza la búsqueda de los prestadores más cercanos y el conocimiento de las características del servicio que ofrecen, lo que contribuye a la selección y localización adecuada por parte de la población que los requiere.

Como se ha expresado, son muchos los aportes y los beneficios que pueden proporcionar las TIC al cumplimiento de las funciones esenciales de la salud pública. Sin embargo, todas estas facilidades no pueden abstraerse de la realidad económica y social en que tienen lugar las políticas y acciones sanitarias. En lugares donde las necesidades esenciales para la sobrevivencia no estén garantizadas, donde el acceso a la educación no esté asegurado y donde el derecho a la salud no sea un atributo de cada ciudadano, poco pueden aportar las tecnologías más modernas, aún cuando estuvieran disponibles para toda la población. No obstante, en las circunstancias más difíciles, éstas pueden

ser aprovechadas por las redes sociales de apoyo y contribuir a la articulación de dichas redes en favor de la equidad y la accesibilidad.

La OPS ha planteado que “aunque las posibilidades tecnológicas son bastante promisorias, en general los recursos necesarios para su aplicación son relativamente escasos y tienen que competir con otras muchas necesidades perentorias de los servicios de salud, especialmente en los países en desarrollo”⁽²⁴⁾.

¿Cómo entonces dar solución a la contradicción de la falta de recursos materiales y financieros y a la exigencia de que las TIC lleguen lo antes posible a quienes las necesitan, en una era en que cada vez más, saber utilizar los recursos de Internet representa, lo que un tiempo atrás representó (y aún representa en muchas regiones) saber leer y escribir? La adopción de soluciones óptimas, en las que se socialicen los recursos críticos, es lo que permitirá hacer un empleo racional de los mismos; y posibilitará que éstos tengan un alcance mayor.

Las bibliotecas virtuales son un ejemplo de soluciones que optimizan recursos materiales y humanos. Éstas no tienen una localización específica sino que son ubicuas a través de Internet, dada la facilidad que aporta la red de redes a la navegación de textos, gráficos e hipertextos. Estas bibliotecas proveen información basada en el conocimiento, que va desde textos y libros de referencia, en los formatos impresos tradicionales, revistas de artículos científicos y sus índices, hasta llegar a aquellas con formatos menos tradicionales entre las que se pueden encontrar las guías prácticas, la documentación y bases de datos de medicamentos y las bases de datos de educación de pacientes⁽²⁵⁾. Es un hecho, el potencial del audio, el video, y las colecciones interactivas de datos. La biblioteca virtual es móvil, y requiere solamente una computadora situada convenientemente y disponible a demanda⁽⁹⁾.

Al igual que es esencial el conocimiento especializado para asistir a los usuarios en el uso eficiente de una biblioteca físicamente real, éste también resulta esencial en el empleo de una biblioteca virtual. Los usuarios potenciales de las bibliotecas virtuales frecuentemente tienen formación en diferentes disciplinas y tienen diversas necesidades de información para la toma de decisiones. Esto es un reto para los educadores en Ciencias de la Información para la Salud, quienes deben desarrollar nuevas modalidades instructivas que faciliten el acceso a las fuentes de información pertinentes⁽⁹⁾.

El empleo de las TIC en la búsqueda de información por parte de los usuarios, no obstante sus múltiples beneficios y bondades, tiene un importante reto. Como se ha señalado por diversos autores, la información disponible en Internet es muy vasta y no siempre se tiene una idea de cuál es su fuente⁽²⁶⁾. Se han hecho muchos esfuerzos para idear un sistema que valore la calidad de la información proporcionada por los sitios Web pero realmente, sólo algunos sitios han sido susceptibles a esta evaluación. Ésta ha podido realizarse a partir de la calidad de los procesos de selección, pero no de la información en sí misma, salvo en ciertos momentos específicos, debido a la naturaleza dinámica de los sitios Web⁽²⁷⁾. Algunos usuarios que utilizan la red de redes sienten que su único recurso es buscar sitios respaldados por las agencias gubernamentales, las publicaciones médicasⁱ o los grupos de medicina basada en la evidencia. En estos sitios puede decirse legítimamente que se ha pasado un filtro de calidad⁽²⁸⁾.

En la actualidad, continúan los estudios para lograr evaluar los sitios Web, desde la perspectiva del usuario, que es quien finalmente encontrará o no satisfacción en su empleo, tendrá o no efectividad en la recuperación de información y se desenvolverá o no adecuadamente a la hora de utilizar los servicios disponibles a través del Web⁽²⁹⁾.

En el marco de todas las dificultades que están asociadas a la introducción de los avances tecnológicos en los países en vías de desarrollo y al margen de la conciencia y de la voluntad política de los gobiernos nacionales de introducirlos, ocurren procesos históricos que modulan estos propósitos y los postergan o adelantan.

A principios de la década del 90, en Cuba se inició un proceso que coincide en el tiempo con el auge de Internet y el auge de las TIC: el Período Especial. Asociado a éste, se produjo una caída abrupta del acceso a la literatura impresa nacional e internacional y las TIC se convirtieron en una alternativa necesaria, por la emergencia de opciones como los discos compactos y el correo electrónico, para poder acceder a la información actualizada por medios relativamente más económicos. Es en este contexto que surge Infomed en respuesta a un problema concreto con visión de futuro. Este Proyecto partió del supuesto de considerar que en su evolución posterior las TIC

ⁱ Entendidas en este contexto como publicaciones arbitradas.

incrementarían su papel en el acceso a la información y el conocimiento de los profesionales y trabajadores de la salud.

Por esta razón, desde 1992, el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) ha trabajado en la introducción de las redes telemáticas dentro del Sistema Nacional de Salud (SNS) como una estrategia para ponerlas al servicio de la preparación de los recursos humanos y de su acceso a la información actualizada y pertinente ⁽³⁰⁾. Infomed se extendió, desde sus inicios, a todas las provincias del país a pesar de los recursos materiales limitados, con un enfoque que dio prioridad a la creación de la capacidad nacional para la apropiación de estas tecnologías y a su disponibilidad en espacios sociales tales como bibliotecas, laboratorios y puntos de presencia. Esta estrategia se ha fortalecido con la decisión del Gobierno de extender los servicios a todos los policlínicos del país al dotarlos con una biblioteca informatizada y conectada a la red.

La estrategia de Infomed incluyó la creación de productos y servicios alineados con el nuevo modelo de acceso a la información que comenzaba a mostrar Internet. Así se desarrollaron proyectos para garantizar la disponibilidad de recursos de información, cursos y espacios de interacción que posibilitaran la educación continuada, la autopreparación de los profesionales de la salud y la comunicación, entre ellos y sus instituciones, con colegas e instituciones de otros sectores y países. Por ello, el MINSAP apoyó los esfuerzos y la visión de Infomed como una perspectiva avanzada en la integración de las áreas de los servicios de salud, la educación médica, la investigación y la administración en salud ⁽³¹⁾.

Cualquier estrategia que pretenda utilizar las TIC para lograr una acción transformadora debe partir del levantamiento de las necesidades que se proponen resolver y de las metas concretas, y no de la tecnología en sí misma. Es por ello que Infomed apuntó a la capacitación y preparación de los recursos humanos como primera prioridad. Ello exigió apropiarse de estas tecnologías y desarrollar soluciones que posibilitaran adaptar las ventajas de Internet al contexto cubano, en el que no se contaba con abundantes recursos financieros pero sí, con un importante capital humano, capaz de aprovechar esta oportunidad ⁽³⁰⁾.

“A lo largo de más de cuatro décadas la Revolución Cubana ha creado un capital humano en el campo de la salud y la base fundamental de las grandes transformaciones que en la actualidad se están llevando a cabo en el sector radica en el desarrollo científico de estos profesionales y técnicos” ⁽³²⁾.

Las TIC permiten compartir recursos de información con alta especialización, para que sean utilizados cada vez más, con elevada efectividad y eficiencia por aquellos que los necesitan. El Sistema Nacional de Salud en Cuba posibilita que estas acciones respondan a sus prioridades y que tengan un mayor alcance.

La necesidad de apropiarse de las herramientas que brindan las TIC en función de la gestión de la información y el conocimiento obliga a trabajar para crear la sinergia necesaria entre el hombre y la tecnología, en la búsqueda de la excelencia de los profesionales y técnicos que laboran en el sector salud en todos los niveles de atención.

De lo que se trata es de utilizar este avance de la ciencia y la técnica en la formación y preparación de su recurso más preciado, el hombre, componente esencial en la gestión en salud y oportunidad sin precedentes en la gestión del conocimiento. Por este motivo, el Estado Cubano definió como una de sus prioridades la preparación y constante actualización de los profesionales y técnicos que trabajan en este sector para apropiarse de las habilidades necesarias para su desempeño.

Los recursos humanos con que cuentan las instituciones de salud del país son un componente que se debe gestionar adecuadamente en la solución de problemas y para su constante superación, con el fin de lograr la excelencia en los servicios de salud que el pueblo cubano demanda y merece. En este sentido los trabajadores de la información, léase los bibliotecarios, están llamados a jugar un papel esencial.

La estrategia consiste en movilizar, con el soporte de las TIC, las potencialidades creativas de los trabajadores de la salud para buscar soluciones a los problemas complejos que enfrentan diariamente. Para esto, se apoyan en los recursos de información disponibles a través de las redes y la interacción con otros profesionales y técnicos. Es en este contexto en el que se han desarrollado proyectos como la Biblioteca Virtual de Salud, la Universidad Virtual de la Salud y las redes científicas, entre otros.

Por tanto, el éxito no está sólo en compartir los recursos tecnológicos, sino en empoderar a las personas para que puedan sentirse cómodas con su empleo, pues esto implica cambios en su acción diaria y en el abordaje de los problemas tanto de forma individual como colectiva.

Cuba cuenta con un sistema de salud que, por su carácter único, propicia la adopción de estrategias nacionales para la ejecución de las políticas trazadas en los más altos niveles de dirección y su concreción en las acciones

correspondientes. Tal es el caso de la Atención Primaria en Salud (APS), donde el país ha invertido y continúa invirtiendo considerables recursos en su desarrollo y fortalecimiento, como resultado de la política que obedece a la necesidad de elevar la salud del pueblo.

Esta estrategia puede beneficiarse de las oportunidades que brindan las TIC al reducir relativamente el peso de las distancias y la verticalidad de las acciones por el efecto de las redes y el desarrollo de múltiples enlaces entre los actores. Si antes era altamente costoso mantener una fluida y activa comunicación entre los diferentes niveles del sistema, estas tecnologías permiten ahora un nivel mayor de participación. El despliegue de estos avances comienza a modificar el escenario y las relaciones, lo que puede verse fortalecido en función de las metas del desarrollo de la salud. El hecho de poder contar con el acceso a la red en todas y cada una de las unidades de salud constituye, de facto, una revolución en sí misma.

Las modificaciones en el escenario suponen cambios en la gobernabilidad de los procesos, puesto que varían las relaciones entre las partes y se exige cada vez más una respuesta ágil, un aumento del liderazgo y un mayor impulso al trabajo en equipos. Al propio tiempo, se refuerza la necesidad de compartir políticas, marcos de trabajo, normas y principios que aseguren la jerarquía que impone el logro de metas comunes. Metas que demandan el incremento de la creatividad y la responsabilidad de todos los involucrados y la disponibilidad de sistemas de información comunes, con capacidad de ínter operación que respalden esta nueva forma de trabajar.

En la estrategia para el fortalecimiento y desarrollo de la APS en Cuba, los médicos generales integrales desempeñan un papel medular, sin embargo, su cuantía y dispersión geográfica provocan el riesgo de su descalificación, si no se garantiza un sistema de educación continuada y acceso a la información que se revierta en su actividad científico-profesional. La APS involucra a otros muchos profesionales y técnicos que aseguran la calidad de la atención y la elevación del estado de salud de la comunidad, ellos deben ser vistos con igual preocupación para el logro de este propósito compartido.

Empoderar a estos profesionales y técnicos demanda el acceso a la información científico técnica actualizada y el aprovechamiento y enriquecimiento de la capacidad nacional existente en materia de información, cursos y materiales puestos a disposición del sector salud en Cuba. El uso efectivo y eficiente de estos recursos y servicios está llamado a revolucionar la acción en la APS y a activar resortes importantes en las prestaciones y el desempeño que exhibe en la actualidad.

Las TIC ofrecen una oportunidad sin precedentes, al proporcionar un medio de comunicación interactiva y a bajo costo, que sirve de base para la autopreparación de los especialistas, la participación en procesos de educación a distancia, el acceso a la información actualizada y la formación de redes de conocimientos.

El Director de la Organización Mundial de la Salud en la Conferencia Telecom'96 planteó que: "después de varias décadas de desarrollo de las disciplinas relacionadas con la aplicación de la tecnología de las comunicaciones a las necesidades del sector salud, entramos en una nueva era en la que la iniciativa debe provenir de los responsables del sector de la salud pública y no tanto de los proveedores de tecnología" ⁽³³⁾.

En Cuba, el Programa de Introducción de Tecnologías de Información y Comunicación en la Atención Primaria de Salud es una muestra de ello y su implantación ha estado marcada por la voluntad política de proveer de estas tecnologías a los profesionales y técnicos que laboran en este nivel de atención en salud. Éste parte de la identificación de la necesidad de su empleo como una vía para acercar la información a estos usuarios y como una herramienta indispensable en la gestión de su conocimiento.

En el año 2001, se inició esta intervención en el Sistema Nacional de Salud, dirigida a dotar a los policlínicos y, por esta vía, a sus profesionales y técnicos, de medios para facilitar su acceso a las TIC. El mismo prevé convertir a las bibliotecas de todos los policlínicos del país en un punto de presencia para el acceso a la red y un espacio para la gestión de la información y el conocimiento en función de la APS. Este Programa constituye una aproximación al empleo de estas tecnologías por parte de los trabajadores de la salud, que se escalará, en la medida en que los recursos y las posibilidades económicas del país lo permitan, hasta llegar a todos los niveles de atención y a cada uno de sus profesionales y técnicos.

Con esta intervención se conjuga la estrategia seguida hasta el momento de crear puntos de presencia para socializar los avances tecnológicos señalados con la estrategia trazada por el MINSAP de alcanzar niveles superiores de salud y satisfacción de nuestro pueblo a través del fortalecimiento de la APS. El Programa constituye una respuesta a la necesidad de elevar la preparación y las habilidades en el desempeño de los profesionales y técnicos que laboran en este nivel.

La dirección de Infomed solicitó de forma oficial la ayuda a la Escuela de Nacional de Salud Pública para la evaluación del “Programa de introducción de tecnologías de información y comunicación en la atención primaria de salud”, que actualmente alcanza a todos los policlínicos del país. Este trabajo corresponde a la evaluación de su primera etapa en la provincia de Ciudad de La Habana y se propone responder si se están cumpliendo o no los objetivos propuestos y la política trazada para su desarrollo y qué factores favorecen y obstaculizan su implantación en el universo seleccionado.

2 Objetivos

General

Evaluar el Programa de introducción de tecnologías de información y comunicación en la Atención Primaria de Salud en Ciudad de La Habana. Mayo-octubre 2003.

Específicos

1. Evaluar la disponibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos en las bibliotecas.
2. Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa.
3. Evaluar los principales resultados del Programa.

3 Control semántico

Biblioteca: Local donde se encuentran ordenados para su consulta los fondos bibliográficos del policlínico y donde se ofrecen diferentes servicios de información científico técnica (ICT). En el marco del Programa objeto de evaluación han sido dotadas con TIC y constituyen un punto de acceso a Infomed.

Usuario: Persona que asiste a la biblioteca para recibir cualquiera de sus servicios.

Bibliotecario: Persona responsable del servicio de la biblioteca. Tiene a su cargo la selección, procesamiento, almacenamiento y disseminación de la ICT en el policlínico y es el vínculo con la red de bibliotecas y unidades de información de salud.

Auxiliar de información: Persona que realiza labores de apoyo, no especializadas, en la biblioteca.

Proveedor: Persona que presta servicios en la biblioteca ya sea como bibliotecario o como auxiliar de información.

Proveedor capacitado: Aquel que ha recibido un curso de capacitación en el marco del Programa.

Proveedor calificado: Aquel que tiene conocimientos para prestar los servicios hayan pasado o no cursos de capacitación dentro del marco del Programa. Incluye a personal con títulos de ICT de nivel medio o superior.

4 Material y Método

4.1 Clasificación de la investigación

La investigación es descriptiva de corte transversal. Es una evaluación que se inscribe en el campo de la Investigación en Sistemas y Servicios de Salud.

4.2 Universo

El universo de la investigación son todos los policlínicos de Ciudad de La Habana en los que se implantó el Programa de introducción de tecnologías de información y comunicación en la Atención Primaria de Salud en su primera etapa. La primera etapa se fijó para aquellos policlínicos que en el mes de mayo de 2003 tenían el Programa en funcionamiento durante al menos seis meses, éstos resultaron 16 en total.

4.3 Dimensiones y criterios para la evaluación

Para cumplimentar los objetivos se seleccionaron criterios de estructura, proceso y resultados, los que se agruparon en las siguientes dimensiones ^(34,35):

Estructura

- Disponibilidad y accesibilidad de la TIC
- Disponibilidad de recursos humanos
- Habilidades para el desempeño de los bibliotecarios
- Áreas de competencias de bibliotecarios

Proceso

- Capacitación de bibliotecarios
- Capacitación de usuarios
- Cobertura de los servicios
- Organización del trabajo
- Monitoreo y seguimiento

Resultados

- Aprovechamiento de la tecnología
- Satisfacción de usuarios
- Satisfacción de proveedores

Los criterios y los estándares para cada una de las dimensiones anteriores se seleccionaron mediante consultas con expertos ⁽³⁶⁾.

4.3.1 Sistema de calificación

De la consulta con los expertos, resultó el sistema de calificación de la evaluación ⁽³⁶⁾. La calificación adecuada se estableció para:

- las dimensiones, si el 70% o más de sus criterios también lo eran
- la estructura, el proceso y los resultados, si el 60% o más de las dimensiones que les correspondían tenían igual calificación
- el Programa, si la estructura, el proceso y los resultados eran adecuados

4.4 Ética

La evaluación tiene un carácter integral, es decir a nivel de Programa. No se ofrecen los resultados independientes de los policlínicos.

Los datos obtenidos que ponen en evidencia falta de habilidades, de conocimientos o de motivación de los proveedores incluidos en el estudio, no se utilizarán con fines ajenos a esta investigación. En ningún caso se relacionarán los resultados con la persona que responde ni con la evaluación de su desempeño y competencia profesional.

4.5 Técnicas y Procedimientos

Para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación se realizaron los pasos que se detallan a continuación:

1. Identificación de los supuestos teórico-metodológicos del Programa de introducción de tecnologías de información y comunicación en la Atención Primaria de Salud.

Esta identificación se efectuó con el fin de profundizar en los criterios de evaluación y crear los instrumentos necesarios para su realización. Para ello se ejecutaron las siguientes tareas:

- Estudio de los documentos bases del Programa para obtener los elementos fundamentales para la evaluación.
- Revisión de la bibliografía relacionada con el tema, incluidas metodologías de evaluación de intervenciones en salud.
- Análisis del video realizado en la actividad de intercambio de experiencias en el pilotaje del Programa.
- Visita a un policlínico con el objetivo de conocer cómo se desarrollaban las actividades para planificar el estudio.

En la concepción de la investigación resultó importante el enfoque de sistema tanto para la biblioteca como para el policlínico. La Figura 1 representa un esquema de la biblioteca como sistema.

2. Determinación de las dimensiones, criterios y estándares de la evaluación

Se realizó mediante la consulta con expertos, que incluyó a:

- Proveedores y usuarios participantes en el Programa
- Especialistas de Infomed y de la Escuela Nacional de Salud Pública

Cada criterio tiene su expresión en un indicador, éstos quedaron establecidos a partir de las recomendaciones y opiniones de los expertos, lo mismo sucedió con el sistema de calificación.

3. Diseño y validación de instrumentos para la recogida de información

Se diseñaron seis instrumentos para la obtención de información. Estos instrumentos fueron validados en el Policlínico Docente Héroe del Moncada, del municipio Plaza de la Revolución, que no formaba parte del universo de estudio.

4. Taller con los jefes de las bibliotecas

Antes de iniciarse el trabajo de campo, se efectuó un taller con los jefes de las bibliotecas incluidas en el estudio. En este taller se explicaron los objetivos de la evaluación, la ética de la misma, los instrumentos que se aplicarían. Entre los instrumentos se hizo especial énfasis en el que iba a ser aplicado por los proveedores en sus bibliotecas respectivas. El mismo les fue entregado en ese momento acompañado de un instructivo con la explicación de cómo llenarlo. En el propio taller se programaron las visitas para la obtención de datos.

5. Trabajo de campo

El trabajo de campo tuvo por objetivo fundamental la obtención de información mediante la aplicación de los instrumentos diseñados para el estudio y el monitoreo de la aplicación de una encuesta a los usuarios por parte de los proveedores.

La información relativa al trabajo de las bibliotecas abarcó tres meses, mayo, junio y septiembre pues julio y agosto tenían un comportamiento atípico, no sólo por las vacaciones sino porque en estos meses se impartieron

los cursos de capacitación a los usuarios, por profesores de las Facultades de Medicina en las mismas bibliotecas.

6. Procesamiento y análisis

Los datos para el cálculo de los indicadores diseñados se procesaron con técnicas estadísticas descriptivas, fundamentalmente porcentajes y medias. Estos datos, obtenidos con la aplicación de los diferentes instrumentos, fueron introducidos en Microsoft Excel y procesados con el Programa SPSS.

Los resultados obtenidos se compararon con los estándares establecidos para la evaluación.

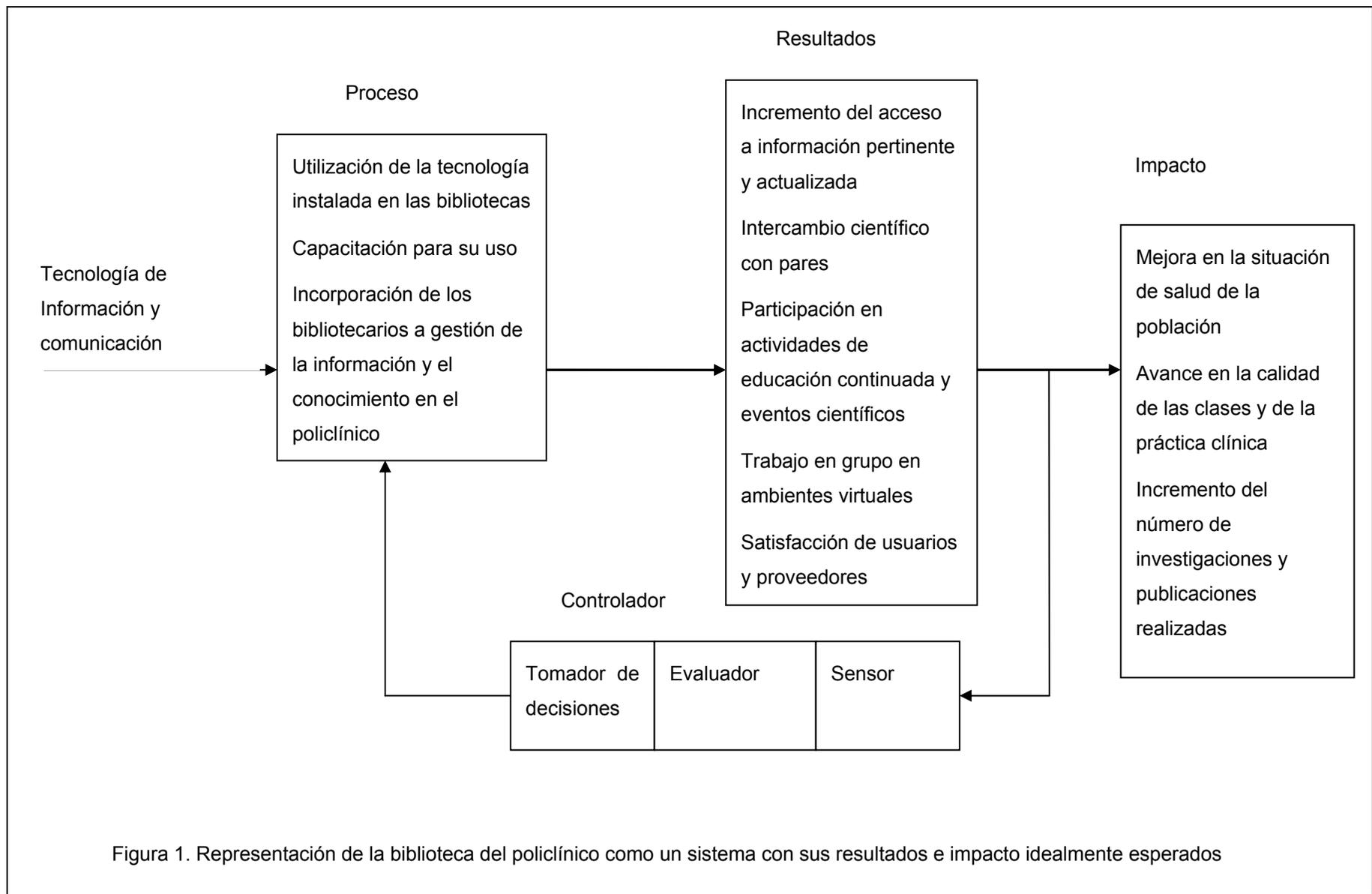


Figura 1. Representación de la biblioteca del policlínico como un sistema con sus resultados e impacto idealmente esperados

4.6 Dimensiones, criterios y estándares

A continuación se presentan las dimensiones, los criterios y los estándares empleados en la evaluación. Éstos se agruparon de acuerdo a cada uno de los objetivos diseñados para la investigación.

4.6.1 Objetivo 1: Evaluar la disponibilidad y accesibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos

No.	Dimensiones y criterios	Definición	Indicador	Estándar %
	Dimensión			
1	Disponibilidad y accesibilidad de la TIC	Equipamiento tecnológico y programas instalados en las bibliotecas que posibilitan el acceso de los usuarios a la red Infomed.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
	Criterios			
1.1	Computadoras	Computadoras personales instaladas en el marco del Programa que se encuentran en las bibliotecas en el momento de la visita	No. de computadoras (del Programa) que se encuentran en el momento de la visita en las bibliotecas / No. asignadas a las bibliotecas en el Programa	90
1.2	Módem-router	Existencia y funcionamiento del módem-router	No. de módem-router funcionando / Total de bibliotecas	90
1.3	Enlace a la red	Existencia en la biblioteca de enlace telefónico o de otro tipo para la conexión a Infomed	No. de bibliotecas con enlace a la red funcionando / Total de bibliotecas	85
1.4	Impresora	Medios técnicos para impresión asignados por el Programa	No. de impresoras funcionando / Total de impresoras asignadas por el Programa	75
1.5	Conexión a Infomed	Tiempo de conexión de las bibliotecas con Infomed	No. de horas que las bibliotecas estuvieron conectadas / Total de horas previstas según el horario establecido en las bibliotecas	85
1.6	Funcionamiento de las Computadoras	Tiempo en que las computadoras de las bibliotecas estuvieron aptas para el trabajo	No. de horas-computadora apta / Total de horas-computadora previstas según el horario establecido en las bibliotecas	75
1.7	Funcionamiento del enlace a la red	Tiempo que estuvo apta para el funcionamiento la conexión telefónica u otro tipo de conexión de la biblioteca con Infomed	No. de días en que funcionó el enlace con Infomed / Total de días	85
1.8	Funcionamiento del módem-router	Tiempo que estuvo en funcionamiento el módem-router	No. de días que funcionó el módem-router / Total de días	75

	Dimensión			
2	Disponibilidad de recursos humanos	Personal existente en las bibliotecas para proveer los servicios, tanto los tradicionales como los asociados a las TIC, que éstas brindan.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
	Criterios			
2.1	Bibliotecas con personal calificado	Bibliotecas que cuentan con al menos un proveedor calificado	No. de bibliotecas que tienen al menos una persona calificada para proveer el servicio / Total de bibliotecas	75
2.2	Licenciados en ICT y profesionales universitarios con formación en ICT	Bibliotecarios licenciados en ICT o profesionales universitarios con formación en ICT	No. de licenciados en ICT y profesionales universitarios con formación en ICT / Total de bibliotecarios	25
2.3	Técnicos en ICT	Bibliotecarios técnicos en ICT	No. de técnicos en ICT / Total de bibliotecarios	30
2.4	Profesionales universitarios sin formación en ICT	Bibliotecarios profesionales universitarios sin formación en ICT	No. de universitarios sin formación en ICT / Total de bibliotecarios	<20
2.5	Nivel medio sin formación en ICT	Bibliotecarios graduados de nivel medio sin formación en ICT.	No. de bibliotecarios de graduados de nivel medio sin formación en ICT / Total de bibliotecarios	<10
	Dimensión			
3	Habilidades en el desempeño de los bibliotecarios	Preparación técnica para el desempeño de su función mostrada por los bibliotecarios en el empleo de las TIC.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
	Criterios			
3.1	Bibliotecarios	Trabajadores que se desempeñan como bibliotecarios que mostraron habilidades en el empleo de las TIC	No. de bibliotecarios con habilidades / Total de bibliotecarios	70
3.2	Licenciados en ICT	Bibliotecarios licenciados en ICT que mostraron las habilidades necesarias en el empleo de las TIC	No. de licenciados en ICT con habilidades para el desempeño / Total de licenciados en ICT	80
3.3	Técnicos en ICT	Bibliotecarios técnicos en ICT que mostraron las habilidades en el empleo de las TIC	No. de técnicos en ICT con habilidades / Total de técnicos en ICT	70
3.4	Profesionales universitarios con formación en ICT	Bibliotecarios profesionales universitarios con formación en ICT que mostraron las habilidades necesarias en el empleo de las TIC	No. de profesionales universitarios con formación en ICT con habilidades para el desempeño / Total de profesionales universitarios con formación en ICT	80

3.5	Profesionales universitarios sin formación en ICT	Bibliotecarios profesionales universitarios sin formación en ICT que mostraron las habilidades necesarias en el empleo de las TIC	No. de profesionales universitarios sin formación en ICT con habilidades para el desempeño / Total de estos trabajando	60
3.6	Nivel medio sin formación en ICT	Bibliotecarios de nivel medio sin formación en ICT que mostraron las habilidades necesarias en el empleo de las TIC	No. de bibliotecarios de nivel medio sin formación en ICT con habilidades para el desempeño / Total de bibliotecarios de nivel medio sin formación en ICT	15
	Dimensión			
4	Áreas de competencias de bibliotecarios	Habilidades para el desempeño mostradas por los bibliotecarios en las principales áreas de conocimientos necesarias para el empleo de las TIC	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
	Criterios			
4.1	En el manejo de la computadora	Bibliotecarios con habilidades para el manejo de la computadora	No. de bibliotecarios con habilidades para el manejo de la computadora / Total de bibliotecarios	85
4.2	En la navegación en Infomed	Bibliotecarios con habilidades para la navegación en Infomed	No. de bibliotecarios con habilidades para la navegación en Infomed / Total de bibliotecarios	80
4.3	En el correo electrónico	Bibliotecarios con habilidades para el uso del correo electrónico	No. de bibliotecarios con habilidades para el uso del correo electrónico / Total de bibliotecarios	80
4.4	En la Biblioteca Virtual de la Salud	Bibliotecarios con habilidades para el uso de la Biblioteca Virtual de la Salud	No. de bibliotecarios con habilidades para el uso de la Biblioteca Virtual de la Salud / Total de bibliotecarios	80
4.5	En las búsquedas en bases de datos bibliográficas	Bibliotecarios con habilidades en la búsqueda en bases de datos bibliográficas	No. de bibliotecarios con habilidades en las búsquedas en bases de datos bibliográficas/ Total de bibliotecarios	80
4.6	En la Universidad Virtual de Salud	Bibliotecarios con habilidades para el acceso a la Universidad Virtual de Salud	No. de bibliotecarios con habilidades para el acceso a la Universidad Virtual de Salud / Total de bibliotecarios	30

4.6.2 Objetivo 2: Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa

No.	Dimensiones y criterios	Definición	Indicador	Estándar %
Dimensión				
5	Capacitación recibida por los bibliotecarios	Proceso llevado a cabo mediante actividades formales de superación para elevar la preparación técnica para el desempeño de los bibliotecarios en el marco del Programa.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
5.1	Bibliotecarios capacitados	Proveedores que se desempeñan como bibliotecarios que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	No. de bibliotecarios que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa / Total de bibliotecarios	75
5.2	Bibliotecas con personal capacitado	Bibliotecas con al menos un bibliotecarios que haya recibido algún curso superación o perfeccionamiento en el marco del Programa	No. de bibliotecas que tienen al menos una persona capacitada por el Programa / Total de Bibliotecas	85
5.3	En navegación en Infomed	Bibliotecarios que han recibido en el contenido de la superación el tema: navegación en Infomed	No. de bibliotecarios capacitados para la navegación en Infomed / Total de bibliotecarios capacitados	80
5.4	En correo electrónico	Bibliotecarios que han recibido en el contenido de la superación el tema: correo electrónico	No. de bibliotecarios capacitados para el empleo del correo electrónico / Total de bibliotecarios capacitados	80
5.5	En Biblioteca Virtual de la Salud	Bibliotecarios que han recibido la actividades de superación el tema: Biblioteca Virtual de la Salud	No. de bibliotecarios capacitados para el empleo de la Biblioteca Virtual de la Salud / Total de bibliotecarios capacitados	80
5.6	En búsquedas en bases de datos bibliográficas	Bibliotecarios que han recibido la actividades de superación el tema: búsquedas en bases de datos bibliográficas	No. de bibliotecarios capacitados para realizar búsquedas en bases de datos bibliográficas / Total de bibliotecarios capacitados	80
5.7	En Universidad Virtual de Salud	Bibliotecarios que han recibido en el contenido de la superación el tema: Universidad Virtual de Salud	No. de bibliotecarios capacitados en para el acceso a la Universidad Virtual de Salud / Total de bibliotecarios capacitados	50

Dimensión				
6	Capacitación de usuarios	Proceso llevado a cabo mediante actividades formales de capacitación para crear habilidades en los trabajadores del policlínico en el empleo de las TIC.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
6.1	Usuarios capacitados	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron algún curso de superación como parte del Programa	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados / Total de usuarios	50
6.2	En navegación en Infomed	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron el contenido: navegación en Infomed	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados en la navegación en Infomed / Total de usuarios capacitados	80
6.3	En búsquedas en bases de datos	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron el contenido: búsquedas en bases de datos	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados en búsquedas en bases de datos / Total de usuarios capacitados	70
6.4	En Biblioteca Virtual de la Salud	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron el contenido: Biblioteca Virtual de la Salud	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados en el acceso a la Biblioteca Virtual de la Salud / Total de usuarios capacitados	70
6.5	En correo electrónico	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron el contenido: correo electrónico	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados en el uso del correo electrónico / Total de usuarios capacitados	70

6.6	En Universidad Virtual de Salud	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería que trabajan en el policlínico y que recibieron el contenido: Universidad Virtual de Salud	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería capacitados para el acceso a la Universidad Virtual de Salud / Total de usuarios capacitados	50
Dimensión				
7	Cobertura de los servicios	Alcance del Programa en cuanto a los usuarios que emplean las TIC y la frecuencia en que hacen uso de éstas.	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
7.1	Cobertura de usuarios	Médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería del policlínico que han asistido al menos una vez a la biblioteca en el período	No. de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería del policlínico que han asistido al menos una vez a la biblioteca en el período / Total de médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, otros profesionales universitarios y técnicos en enfermería	70
7.2	Equipo de dirección	Uso de las TIC por el director y los vicedirectores del policlínico en 8 o más horas al mes como promedio	No. de directores y vicedirectores del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 8 o más horas al mes como promedio / Total de directores y los vicedirectores	80
7.3	Jefe de Grupo Básico de Trabajo (GBT)	Uso de las TIC por los jefes de los GBT del policlínico en 8 o más horas al mes como promedio	No. de jefes de los GBT del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 8 o más horas al mes como promedio / Total de jefes de los GBT	70
7.4	Docentes	Uso de las TIC por los docentes del policlínico en 8 o más horas al mes como promedio	No. de docentes del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 8 o más horas al mes como promedio / Total de docentes	80
7.5	Médicos	Uso de las TIC por los médicos en 4 o más horas al mes como promedio	No. de médicos del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 4 o más horas al mes como promedio / Total de médicos	65
7.6	Estomatólogos	Uso de las TIC por los estomatólogos del policlínico en 4 o más horas al mes como promedio	No. de estomatólogos del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 4 o más horas al mes como promedio / Total de estomatólogos	65
7.7	Otros profesionales universitarios	Uso de las TIC por los otros profesionales universitarios del policlínico en 4 o más horas al mes como promedio	No. de otros profesionales universitarios que utilizan el servicio de la biblioteca 4 o más horas al mes como promedio / Total de profesionales no médicos	60

7.8	Licenciados en enfermería	Uso de las TIC por los licenciados en enfermería en 2 o más horas al mes como promedio	No. de licenciados en enfermería del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 2 o más horas al mes como promedio / Total de licenciados en enfermería	45
7.9	Técnicos en enfermería	Uso de las TIC por los técnicos en enfermería del policlínico en 1 o más horas al mes como promedio	No. de técnicos en enfermería del policlínico que utilizan el servicio de la biblioteca 1 o más horas al mes como promedio / Total de técnicos en enfermería	40
7.10	Miembros de la comunidad que pertenecen al sector salud	Utilización de las TIC disponibles en las bibliotecas por usuarios de la comunidad que son trabajadores del sector salud	Tiempo empleado por miembros de la comunidad que pertenecen al sector salud / Tiempo total de servicio	<5
7.11	Miembros de la comunidad que no pertenecen al sector salud	Utilización de las TIC disponibles en las bibliotecas por usuarios de la comunidad de que no son trabajadores del sector salud	Tiempo empleado por miembros de la comunidad que no pertenecen al sector salud / Tiempo total de servicio	<5
Dimensión				
8	Organización del trabajo	Cumplimiento de las medidas establecidas en la política y procedimientos orientados para la ejecución del Programa	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
8.1	Horario extendido	Bibliotecas que tienen el horario de 8:00 AM a 8:00 PM establecido en el Reglamento del Programa	No. de bibliotecas con horario extendido / Total de bibliotecas	60
8.2	Cumplimiento horario	Percepción de los usuarios acerca del cumplimiento del horario establecido para el trabajo de la biblioteca	No. de usuarios que perciben el cumplimiento del horario es bueno / Total de encuestados	85
8.3	Registro de Usuarios	Bibliotecas donde existe un registro en el que se recoge la asistencia de los usuarios que vienen a hacer uso de las TIC	No. de bibliotecas con Registro de Usuarios / Total de bibliotecas	85
8.4	Usuarios categorizados en el Registro de Usuarios	Bibliotecas que tienen clasificados a sus usuarios por categorías en algún registro	No. de bibliotecas con usuarios categorizados / Total de bibliotecas	85
8.5	Registro de planificación del horario	Bibliotecas donde existe un registro actualizado con la distribución de los tiempos de máquina según las solicitudes de los usuarios	No. de bibliotecas con Registro de planificación del horario / Total de bibliotecas	85

8.6	Protección antivirus actualizada	Bibliotecas que tienen en sus computadoras el programa para la protección antivirus actualizado	No. de computadoras con protección antivirus actualizada / Total de computadoras funcionando	85
8.7	Orientaciones metodológicas del Programa	Bibliotecas que tienen los documentos rectores del Programa	No. de bibliotecas con orientaciones metodológicas del Programa / Total de bibliotecas	85
8.8	Divulgación del servicio	Bibliotecas que han realizado alguna actividad de divulgación del servicio que se ofrece	No. de bibliotecas que refieren divulgar el servicio / Total de bibliotecas	75
Dimensión				
9	Monitoreo y seguimiento	Actividades que se realizan para la evaluación sistemática y continua del Programa	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
9.1	Seguimiento de la ejecución del Programa	Policlínicos donde se ha evaluado en los Consejos, los Consejillos de Dirección o en despachos con el Vicedirector Docente la ejecución del Programa en los seis meses anteriores	No. policlínicos donde se ha hecho la evaluación de la ejecución del Programa / Total de policlínicos	75
9.2	Seguimiento de los resultados del Programa	Policlínicos donde se ha evaluado en los Consejos, los Consejillos de Dirección o en despachos con el Vicedirector Docente los resultados del Programa en los seis meses anteriores	No. policlínicos donde se ha hecho la evaluación de los resultados del Programa / Total de policlínicos	75
9.3	Información estadística	Bibliotecas donde se elabora el informe estadístico trimestral	No. de bibliotecas que elaboran el informe estadístico trimestral / Total de bibliotecas	85
9.4	Encuestas de opinión	Bibliotecas donde se han aplicado encuestas de opinión a los usuarios en los seis meses anteriores	No. de bibliotecas con encuestas de opinión a los usuarios / Total de bibliotecas	75

4.6.3 Objetivo 3: Evaluar los principales resultados del Programa

No.	Dimensiones y criterios	Definición	Indicador	Estándar %
Dimensión				
10	Aprovechamiento de la tecnología	Utilización que han dado los usuarios a las TIC instaladas para acceder a los recursos de información y servicios accesibles a través de Infomed	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
10.1	Búsqueda de información	Usuarios que emplean las TIC para la búsqueda de información	No. de usuarios que informaron que emplean las TIC para la búsqueda de información / Total de usuarios	80
10.2	Intercambio científico	Usuarios que emplean las TIC para el intercambio científico con pares, expertos o profesores	No. de usuarios que informaron que han realizado intercambio científico / Total de usuarios	70
10.3	Trabajo en grupo	Usuarios que emplean las TIC para participar en foros, listas de discusión, chat o discusiones de grupo	No. de usuarios que informaron que han realizado trabajo en grupo / Total de usuarios	60
10.4	Evento o comunidad virtual	Usuarios que emplean las TIC para participar en eventos o comunidades virtuales	No. de usuarios que informaron que han participado en eventos o comunidades virtuales / Total de usuarios	50
10.5	Actividades docentes	Usuarios que emplean las TIC para participar en actividades docentes como son discusiones de casos, preguntas a expertos o cursos a distancia	No. de usuarios que informaron que han participado en actividades docentes / Total de usuarios	50
10.6	Noticias de salud	Usuarios que emplean el servicio de noticias de salud de Infomed	No. de usuarios que informaron que emplean el servicio de noticias de salud / Total de usuarios	60
Dimensión				
11	Satisfacción de proveedores	Trabajadores de las bibliotecas que informaron algún grado de satisfacción con el Programa	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
11.1	Bibliotecarios satisfechos con la capacitación	Trabajadores que se desempeñan como bibliotecarios que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida	No. de bibliotecarios satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de bibliotecarios	70

11.2	Licenciados en ICT satisfechos con la capacitación	Bibliotecarios licenciados en ICT que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida en el Programa	No. de bibliotecarios licenciados en ICT satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de licenciados en ICT	70
11.3	Técnicos en ICT satisfechos con la capacitación	Bibliotecarios que son técnicos en ICT que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida en el Programa	No. de bibliotecarios técnicos en ICT satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de técnicos en ICT	70
11.4	Profesionales universitarios con formación en ICT satisfechos con la capacitación	Bibliotecarios que son profesionales universitarios con formación en ICT que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida en el Programa	No. de bibliotecarios universitarios con formación en ICT satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de universitarios con formación en ICT	50
11.5	Profesional universitarios sin formación en ICT satisfechos con la capacitación	Bibliotecarios que son profesionales universitarios sin formación en ICT que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida en el Programa	No. de bibliotecarios universitarios sin formación en ICT satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de universitarios sin formación en ICT	50
11.6	Graduados de nivel medio sin formación en ICT satisfechos con la capacitación	Bibliotecarios de nivel medio sin formación en ICT que informaron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida en el Programa	No. de bibliotecarios de nivel medio no técnico en ICT satisfechos y parcialmente satisfechos con la capacitación recibida / Total de bibliotecarios de nivel medio no técnico en ICT	70
11.7	Con el servicio que prestan	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con el servicio que ofrecen en la Biblioteca	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con el servicio que proveen en la Biblioteca / Total de proveedores	60
11.8	Con la atención metodológica	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con la atención recibida por su organismo metodológico superior	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con la atención metodológica recibida en esta área / Total de proveedores	80
11.9	Con la atención a reportes	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con la atención recibida a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con la atención a reportes / Total de proveedores	60
11.10	Con la atención del equipo de dirección	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con la atención del equipo de dirección del policlínico	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con la atención recibida por del equipo de dirección / Total de proveedores	80

11.11	Con la TIC instalada	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con la calidad de la tecnología instalada en el marco del Programa	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con la calidad de la tecnología instalada / Total de proveedores	80
11.12	Con el interés de los usuarios	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con el interés que los usuarios muestran por el servicio	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con el interés que los usuarios muestran por el servicio / Total de proveedores	80
11.13	Con la utilidad del Programa	Proveedores que informaron algún grado de satisfacción con la utilidad del Programa	No. de proveedores satisfechos y parcialmente satisfechos con el Programa / Total de proveedores	80
Dimensión				
12	Satisfacción de usuarios	Usuarios que informan algún grado de satisfacción con el Programa	No. de criterios adecuados / No. de criterios de la dimensión	70
Criterios				
12.1	Con la atención recibida	Usuarios que informaron algún grado de satisfacción con la calidad atención recibida por parte de los proveedores	No. de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con la calidad atención recibida por parte de los proveedores / Total de usuarios encuestados	85
12.2	Con el servicio recibido	Usuarios que informaron que sus expectativas fueron cubiertas con el servicio dado	No. de usuarios con sus expectativas cubiertas con el servicio solicitado / Total de usuarios encuestados	80
12.3	Con la capacitación recibida	Trabajadores del policlínico capacitados que informaron algún grado de satisfacción con la calidad de la capacitación recibida como parte del Programa	No. de trabajadores del policlínico satisfechos y parcialmente satisfechos con capacitación recibida como parte del Programa / Total de usuarios encuestados	65
12.4	Con el horario establecido	Usuarios que informaron algún grado de satisfacción con el horario establecido en la biblioteca	No. de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con el horario establecido en la biblioteca / Total de usuarios encuestados	75
12.5	Con la información para la labor asistencial	Usuarios que realizan labores asistenciales que informaron algún grado de satisfacción con el acceso a la información para éstas	No. de usuarios que realizan labores asistenciales satisfechos y parcialmente satisfechos con el acceso a la información para éste / Total de usuarios que realizan labores asistenciales	75
12.6	Con la información para la superación	Usuarios que informaron algún grado de satisfacción con el acceso a la información para su superación	No. de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con el acceso con la información para su superación / Total de usuarios	75

12.7	Con la información para la investigación	Usuarios que realizan actividades de investigación que informaron algún grado de satisfacción con el acceso a la información para ésta	No. de usuarios que investigan satisfechos y parcialmente satisfechos con el acceso a la información para ésta / Total de usuarios que investigan	75
12.8	Con la información para la docencia	Usuarios que se desempeñan como docentes que informaron algún grado de satisfacción con el acceso a la información para ésta	No. de usuarios que imparten docencia satisfechos y parcialmente satisfechos con el acceso a la información para ésta / Total que imparten docencia	75
12.9	Con los servicios biblioteca	Usuarios que informaron algún grado de satisfacción con los servicios de la biblioteca	No. de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con los servicios de la biblioteca / Total de usuarios	80
12.10	Con el Programa	Usuarios que informaron algún grado de satisfacción con el Programa en general	No. de usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con el Programa en general / Total de usuarios	80

4.7 Instrumentos diseñados

Una vez definidos las dimensiones, los criterios y los estándares, se pasó al diseño de los instrumentos para la recolección de los datos necesarios para efectuar la evaluación. En su diseño, se tuvo en cuenta la revisión bibliográfica realizada, los resultados obtenidos en la visita a un policlínico con experiencias de avanzada en el Programa y las consultas con expertos del Programa y de la Escuela Nacional de Salud Pública. Todos los instrumentos fueron validados en el Policlínico Docente Héroes del Moncada y reajustados de acuerdo a los criterios obtenidos.

1. Guía para la visita al policlínico

Todos los policlínicos incluidos en el estudio recibieron la visita de la investigadora. Para esta visita se elaboró una guía (Anexo 1). Los aspectos contenidos en la misma aparecen en su mayoría en las orientaciones metodológicas; no obstante se incluyeron algunos que no aparecen de forma explícita, pero que se consideraron de interés para la gestión del Programa.

2. Entrevista a los jefes de las bibliotecas

Se diseñó una entrevista semiestructurada, que se aplicó a los jefes de cada una de las bibliotecas incluidas en el estudio (Anexo 2).

3. Modelo de recogida de información

Se diseñó un modelo para recoger los datos relativos a los registros de la biblioteca y al seguimiento del Programa con vistas a recopilar de forma organizada los datos en cada una de las visitas (Anexo 3).

4. Instrumento para los proveedores de servicios

Este instrumento está constituido por una encuesta autoadministrada que se aplicó a todos los proveedores que estaban trabajando, aún cuando no se encontraban en ese momento en la biblioteca. Esta encuesta caracteriza al proveedor y aborda temas de capacitación y satisfacción (Anexo 4).

5. Instrumento para evaluar las habilidades para el desempeño de los proveedores de servicios

El instrumento se diseñó con la finalidad de evaluar, mediante la demostración práctica, las habilidades de los proveedores en las áreas de competencias fundamentales para el desempeño en los nuevos servicios que ofrece el Programa. El mismo fue aplicado directamente por la investigadora. Las áreas de competencias fueron seleccionadas mediante la consulta con expertos (Anexo 5).

Los resultados de esta evaluación estuvieron encaminados no sólo a conocer el estado actual de las habilidades sino a poder conocer cuáles son las áreas de competencias que requieren de una mayor atención.

6. Instrumento para los usuarios

Este instrumento (Anexo 6) está constituido por una encuesta autoadministrada. La misma se aplicó a todos los usuarios que asistieron a la biblioteca durante el mes de octubre. Para su aplicación se contó con el apoyo de los proveedores, quienes llevaron un registro de todos los encuestados para evitar omisiones o repeticiones entre los asistentes a las bibliotecas.

En la encuesta se obtuvieron datos para caracterizar a los usuarios y conocer qué utilización dan a la tecnología, así como aspectos de su capacitación y su satisfacción.

Se previó revisar las trazas del servidor de Infomed para obtener mayor cantidad de información de cada uno de los policlínicos estudiados. En el examen realizado a las mismas se constató que la herramienta para adquirir la información no estaba lista para su utilización. Los datos primarios existen pero resulta muy engorroso su procesamiento e integración.

Se elaboraron instructivos para los instrumentos. Estos se encuentran en el Anexo 7.

5 Resultados

El Programa se inició en el año 2001 con un pilotaje en seis policlínicos pertenecientes a diferentes municipios de la Ciudad de La Habana. En sus bibliotecas fueron instaladas, primeramente, dos computadoras y posteriormente el número se elevó a cuatro.

Seis meses después de iniciado el pilotaje, se realizó un intercambio de experiencias con los profesionales involucrados en el mismo y con diferentes funcionarios y especialistas del MINSAP, donde se puso de manifiesto lo que empíricamente se esperaba. En el encuentro se constataron las numerosas ventajas que ofrece el acceso a la información para el trabajo de los profesionales y técnicos de la salud. Entre éstas:

- la consulta de dudas y casos con profesores y expertos
- el conocimiento de cursos y eventos que se divulgan a través del Web
- la participación en eventos virtuales
- el acceso a los cursos a distancia y a los servicios que brindan la Universidad y la Biblioteca Virtual de la Salud, entre otros muchos recursos de información disponibles
- la retroalimentación de la información acerca de la marcha de la intervención para garantizar su perfeccionamiento y sostenimiento

Este encuentro proporcionó un conjunto de valoraciones y opiniones acerca de las fortalezas y debilidades del Programa, pero ello no es suficiente para conocer cómo mejorar la intervención y si la misma ofrece realmente los beneficios esperados en el Sistema Nacional de Salud.

A finales del 2002 se inició la primera etapa del Programa, en 81 policlínicos. Actualmente se ha extendido a todas las unidades de este tipo en el país (444). Está previsto abarcar al resto de las instituciones de salud en forma escalonada y de acuerdo a los recursos y prioridades del país.

Durante las visitas a los policlínicos se observó que además del tiempo de establecido el Programa hay un segundo aspecto que los distingue y que responde a que en algunos las bibliotecas se desempeñan como Centros de Información Municipales (CIM). Los CIM son centros coordinadores en el territorio y prestan servicios a los usuarios del municipio. Es por ello, que usualmente tienen mayor afluencia de personas y mayor cantidad de proveedores.

Los 16 policlínicos estudiados son docentes, seis pertenecen al pilotaje y en ocho sus bibliotecas fungen como CIM. En el Anexo 8, Tabla A1 aparecen los policlínicos estudiados.

5.1 Bibliotecas

En las bibliotecas de los policlínicos, con el inicio del Programa, se han incorporado nuevos servicios y al mismo tiempo se han mantenido los que existían tradicionalmente.

En el momento de la visita se encontró que todas las computadoras e impresoras asignadas por el Programa estaban ubicadas en las bibliotecas. De las primeras, el 89,1% se encontraban en funcionamiento. Todos los módem-routers, las impresoras y las conexiones telefónicas también funcionaban (Ver Tabla A2, Anexo 8).

Hubo informaciones que no se pudieron obtener, como el tiempo de conexión de los policlínicos a Infomed. En este caso por la falta de la herramienta que posibilitara integrar la información recogida en las trazas del servidor de Infomed. Tampoco se pudieron obtener los datos del tiempo en que estuvieron disponibles algunos elementos de la tecnología instalada. Se previó obtenerlos del control de las incidencias ocurridas con las TIC, pero el registro de éstas no está establecido en las disposiciones normativas del Programa y solamente un 37,5% de las bibliotecas llevan un control muy limitado de éstas.

En la Tabla A3, Anexo 8 se presentan las bibliotecas según los aspectos organizativos establecidos para su funcionamiento. Como puede notarse, todas las bibliotecas tienen el Registro de Usuarios y el 87,5% tienen a los usuarios categorizados y poseen las orientaciones metodológicas. Se aprecia que solamente el 25% de las mismas tienen registro de planificación de horario. Los jefes de las que no lo tienen, refieren que no les hace falta. En su opinión, hasta el momento han podido planificar los tiempos de máquina de forma operativa sin necesidad de plasmarlo en un documento.

En cuanto a la protección antivirus, 79 de las 88 computadoras instaladas tienen protección antivirus (89,8%). De las 72 que se encontraban en funcionamiento, 63 tenían el antivirus actualizado para un 87,5%.

El 87,9% de los usuarios perciben que el cumplimiento del horario es bueno. Esto puede verse con más detalle en la Tabla A4 del Anexo 8.

En todos los policlínicos el equipo de dirección no se reúne de la misma forma ni con la misma frecuencia. Algunos hacen consejos y consejillos de dirección y en otros prácticamente el uno es sustituido por el otro o viceversa. La revisión de sus actas se realizó en nueve de los 16 policlínicos visitados (56,3%), en el resto esta documentación no estaba disponible o la persona encargada no se encontraba en ese momento en la institución. Solamente en cinco casos se constató algún tipo de seguimiento del Programa (31,3%). Los datos recogidos en las actas ofrecieron pocos elementos por ser muy escuetas y se dirigían a la ejecución y no a los resultados. Se refirió en varios casos por parte del director del policlínico que los análisis se realizaron aunque no hubiera evidencia recogida.

Algunos jefes de bibliotecas plantearon que tienen despachos sistemáticos con los vicedirectores docentes, que son los encargados institucionalmente del Programa. Por tanto, se consideró que en estos casos también se da cierto seguimiento por parte del equipo de dirección del policlínico. De esta forma son 11 de los 16 (68,8%) los que efectúan algún control de esta actividad.

Un elemento interesante relacionado con el aspecto anterior es que los CIM no están subordinados a la dirección del policlínico sino a las direcciones municipales de salud. En ellos laboran proveedores que pertenecen a plantillas de cargo de entidades diferentes (unos al policlínico y otros al nivel municipal).

De los 16 policlínicos, cinco (31,3%) refieren realizar encuestas de opinión a los usuarios, lo que constituye otra vía para darle seguimiento al Programa desde la óptica de los mismos.

Las bibliotecas tienen establecido, inclusive desde antes de iniciado el Programa, la confección de un informe estadístico. De las 16, 15 lo elaboran (93,8%) y lo envían a la Dirección Provincial de Salud, sin embargo prácticamente ninguna lo entrega a su nivel inmediato superior.

5.2 Proveedores

De las bibliotecas incluidas en el estudio, todas contaban con al menos un proveedor calificado.

Como parte del Programa se imparte un curso corto de capacitación para los bibliotecarios y un Diplomado de Gestión en Información de Salud. En todas las bibliotecas hay al menos un bibliotecario que pasó alguno de estos dos cursos del Programa.

De los 54 proveedores de servicios, cinco son licenciados en ICT (9,3%), nueve son profesionales universitarios con formación en ICT (16,7%) y nueve sin esta preparación, 18 son técnicos en ICT (33,3%) y el resto (15) son técnicos en otras especialidades (27,7%).

De los proveedores, 41 son bibliotecarios (75,9%) y 13 son auxiliares de información (24,1%). De los bibliotecarios, 34 están calificados (82,9%). Los auxiliares de información son todos graduados de nivel medio superior y se concentran en los policlínicos que tienen CIM, ya que son los que por lo general tienen su horario extendido. En el estudio realizado se encontró un elevado número de profesionales universitarios que trabajan en las bibliotecas, 51,1% del total de bibliotecarios.

De los 41 bibliotecarios, fueron capacitados 33 lo que representa el 80,5%. Todos los policlínicos cuentan con al menos una persona que ha recibido algún curso de capacitación en el marco del Programa. La Tabla A5, Anexo 8 resume el nivel de especialización en ICT y la capacitación de estos proveedores.

Como parte del estudio se realizó la evaluación de habilidades para el desempeño a los dos tipos de proveedores de servicios. Aún cuando a los efectos del Programa los bibliotecarios son los más importantes, se incluyeron a los auxiliares de información, ya que ellos también pueden asistir a los usuarios en el empleo de la TIC. La evaluación fue realizada a 41 proveedores (83,7% de los posibles), cinco no se incluyeron pues se encontraban de certificado o licencia (9,2%). De los evaluados, 32 son bibliotecarios (78,1%) y nueve son auxiliares de información (21,9%). De los bibliotecarios evaluados 24 obtuvieron satisfactorio (75%) mientras que de los auxiliares de información solamente dos (22,2%). La Tabla A6, Anexo 8 muestra los resultados de la evaluación de habilidades en correspondencia con el nivel de especialización en ICT de los bibliotecarios.

Los bibliotecarios que han recibido capacitación en las áreas de competencias fundamentales y los resultados de la evaluación en estas áreas se relacionan en la Tabla A7, Anexo 8. Como puede observarse, el 80,5% de ellos han recibido capacitación en navegación en Infomed y en correo electrónico; mientras que el 65,9% en el área de Biblioteca Virtual de Salud. En esta misma tabla se puede observar que los resultados más elevados en la evaluación de habilidades están en el manejo de la computadora (93,8%) y en la navegación en Infomed (81,3%) y el más bajo es en el área de Universidad Virtual de Salud (37,5%).

De forma independiente, se exploraron las habilidades en virus informáticos por el interés que puede tener para la estrategia de capacitación dentro del Programa. Del total de bibliotecarios evaluados, 12 satisficieron los requerimientos en esta área (37,5%) y recibieron capacitación en este tema 4 bibliotecarios (12,1%).

Los bibliotecarios que alcanzaron mejores resultados en las áreas de competencias son los que pertenecen a los policlínicos del pilotaje. Esto concuerda con el resultado esperado, ya que por lo general son los que tienen más experiencia en el empleo de las TIC.

De los 54 proveedores recibieron la encuesta 46 (85,2%). Tres proveedores no la respondieron debido a su reciente incorporación al trabajo. Los resultados se resumen en la Tabla A8, Anexo 8. Como puede observarse la satisfacción de proveedores con la utilidad del Programa en general es del 100%. Las mayores dificultades en la satisfacción fueron encontradas en la atención a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias. En este aspecto el porcentaje de satisfacción (32,6%) está bastante alejado de los demás.

La satisfacción con respecto a la capacitación se evaluó en los 33 bibliotecarios encuestados, que son los proveedores que ha priorizado el Programa en este aspecto. De ellos, el 87,9% tuvieron algún grado de satisfacción con la capacitación recibida (ver la Tabla A9, Anexo 8). No obstante, se observó este aspecto en los 10 auxiliares de información, de ellos respondieron estar satisfechos siete (70%).

5.3 Usuarios

Los usuarios potenciales de las bibliotecas para este estudio fueron 3477. De ellos son médicos el 46,1% y técnicos en enfermería el 39,3% (ver Tabla A10, Anexo 8).

El Programa, en su primera etapa, está encaminado a privilegiar a los profesionales universitarios como estrategia para comenzar la utilización de las TIC y la capacitación. Estos profesionales son fundamentalmente: médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería y graduados universitarios de otras especialidades (otros profesionales universitarios). La evaluación abarcó a los técnicos en enfermería para tener una idea de su incorporación al Programa, pues como se mostró anteriormente ellos representan una parte importante de los trabajadores de los policlínicos.

Los usuarios de las bibliotecas en el mes en que se realizó la encuesta fueron 544. De ellos, el 71% son profesionales universitarios y técnicos en enfermería. Como puede observarse de la Tabla A11, Anexo 8, el mayor porcentaje de los usuarios fueron trabajadores del policlínico para un 78,5%, seguidos de los miembros de la comunidad pertenecientes al sector salud (10,8%). Esto concuerda con los resultados esperados. Los primeros, son a quienes va dirigido el Programa y los segundos, de alguna forma, lo conocen.

Un porcentaje importante de los usuarios son médicos, con una marcada diferencia aparece el resto de los profesionales universitarios. Hay que señalar que en este nivel de atención, la proporción de estomatólogos, de licenciados en enfermería y de otros profesionales universitarios, es mucho menor que la de médicos. Esto puede explicar su baja representatividad en el total de usuarios.

Los profesionales universitarios representaron el mayor porcentaje de los asistentes a las bibliotecas (65,6%), seguidos por los técnicos medios (22,8%) (Ver Tabla A12, Anexos 8). De los asistentes que laboran en los policlínicos, el 1,9% eran directores, el 6,6% eran subdirectores, el 5,15% jefes de Grupos Básicos de Trabajo y el resto (86,4%) no ocupaban responsabilidades. Un aspecto interesante fue que los estudiantes de Medicina se autoidentificaron como pertenecientes al sector salud.

De los 427 usuarios que eran trabajadores de los policlínicos, informaron que habían sido capacitados 290 (67,9%). Los que no laboraban en el policlínico y que informaron haber recibido preparación no fueron considerados en los cálculos. Las áreas de competencias contenidas en los cursos pueden verse en la Tabla A13, Anexo 8. De éstas, la que se informó que tiene mayor cantidad de capacitados es la navegación en Infomed (85,5%), mientras que la de menor cantidad fue la Universidad Virtual de la Salud (40,3%).

En la encuesta hubo una parte destinada a la satisfacción que indagó acerca de diez aspectos. Esta parte fue respondida por 539 de los 544 usuarios. Los diez aspectos preguntados no proceden en todos los casos, ya que los relativos a la labor asistencial, la docencia y la investigación se adecuan solamente a la parte de ellos que realizan estas labores. La satisfacción con la calidad de la capacitación recibida se consideró solamente para quienes la habían recibido. Los aspectos de la satisfacción que son comunes se resumen en Tabla A14, Anexo 8. Aquí puede notarse que el máximo grado de satisfacción se encontró en la calidad de la atención recibida por parte de los bibliotecarios (98,7%) y el menor en el acceso a la información para la superación (78,3%).

La satisfacción con la calidad de la capacitación recibida aparecen en la Tabla A15, Anexo 8. El porcentaje de satisfechos y parcialmente satisfechos en este aspecto está en un 92,1%. Hubo personas que no trabajaban en el policlínico y que respondieron este aspecto en la encuesta, sus respuestas no fueron incluidas porque su capacitación no forma parte de los objetivos del Programa. Los menores porcentajes de satisfechos en este aspecto están en los médicos (69,7%) y los técnicos en enfermería (71,4%).

La satisfacción con el acceso a la información para su trabajo en la asistencia se obtuvo para tres profesiones (médicos, estomatólogos y psicólogos). Aún cuando la encuesta especificaba el término asistencia médica,

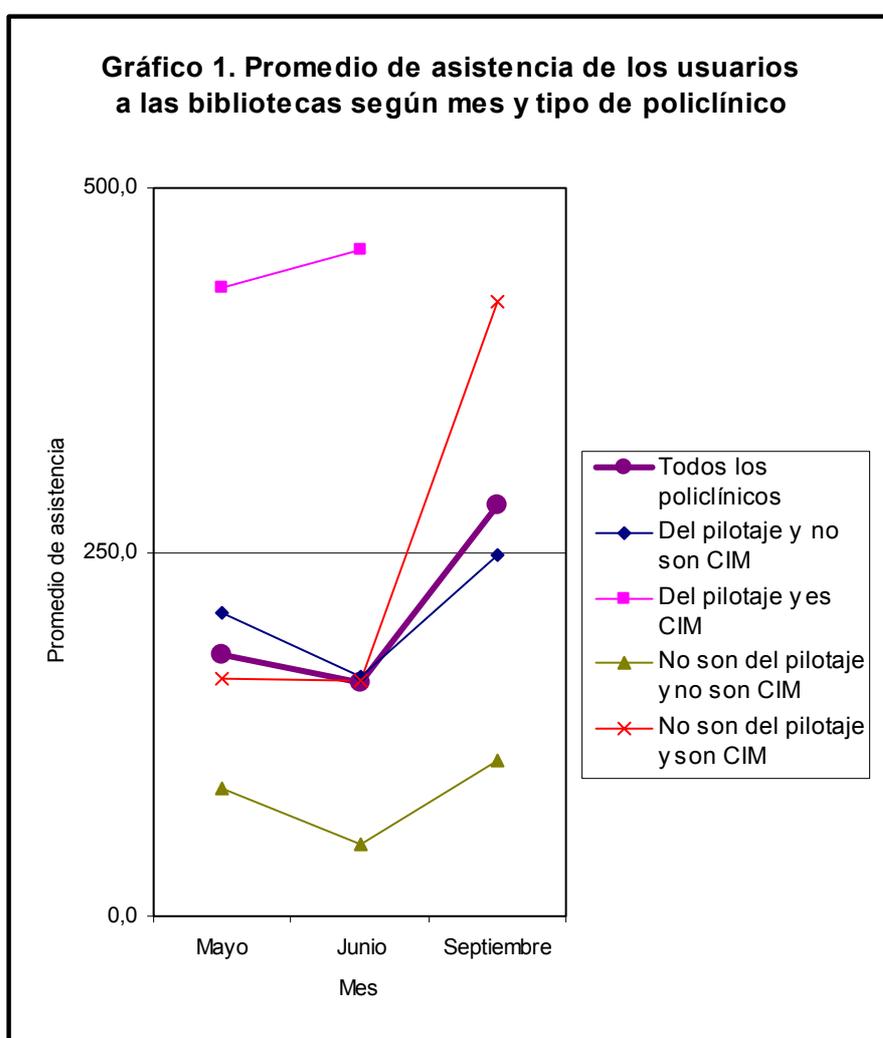
respondieron también un porcentaje elevado de estomatólogos y psicólogos, por lo que se tuvieron en cuenta sus respuestas en el procesamiento de los datos (Ver Tabla A16, Anexo 8). De esta tabla puede calcularse que los satisfechos y parcialmente satisfechos constituyen el 90,4%.

La satisfacción con el acceso a la información para su investigación y para la docencia, se le pidió explícitamente a los que realizaban estas labores. En la Tabla A17, Anexo 8 se presentan los resultados referentes a la investigación, en este caso el 93,6% informaron algún grado de satisfacción. En la Tabla A18 del mismo anexo se muestran los resultados en aquellos que tienen categoría de investigación, en este caso tienen igual consideración el 81,3%.

La satisfacción con la información para la actividad docente se resume en la Tabla A19, Anexo 8. Esta parte de la encuesta la respondieron personas que no tienen categoría docente. Ellos fueron considerados en la valoración pues se conoce que en la práctica las actividades docentes involucran a profesores que no tienen dicha categoría. De éstos, 98,1% respondieron estar satisfechos o parcialmente satisfechos. La Tabla A20 del propio anexo resume la información de los categorizados, en la misma se muestra que el 98% presenta algún grado de satisfacción.

5.4 Utilización de la Tecnología

En los meses de mayo, junio y septiembre se registraron en las bibliotecas un total de 9948 usuarios. El promedio de asistencia muestra un incremento si se compara el mes de mayo con el de septiembre. Esto se puede ver con más facilidad en el Gráfico 1.



Fuente: Tablas A21, A22, A23, A24 y A25, Anexo 8

Nota: Un solo policlínico pertenece al tipo que es del pilotaje y es CIM. En este caso, aparecen sólo dos valores pues durante el mes de septiembre estuvo su módem-router fuera de servicio.

Como puede observarse en la Tabla A21, Anexo 8 la asistencia promedio más elevada la presentaron los médicos, que son los que tienen la mayor proporción dentro de los profesionales y técnicos que laboran a nivel de policlínico, dentro del conjunto de los trabajadores priorizados en esta etapa del Programa. En el mes de junio, se nota un decremento que puede estar explicado por el inicio de los cursos impartidos por las facultades en algunos policlínicos.

El empleo de la TIC se analizó a través de los usos de acuerdo al tipo de actividad realizada. La Tabla A26, Anexo 8 resume esta información. Como puede observarse la más extendida en el caso de los usuarios del sector salud fue la búsqueda de información científica técnica, seguida por la lectura de las noticias de salud. Se indagó por el tipo de servicios que más se utilizaban, éstos fueron la búsqueda bibliográfica (59,6%) y el correo electrónico (56,6%).

6 Resultados de la evaluación

6.1 Evaluación de la disponibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos

Durante el trabajo de campo, se pudo constatar que no pudieron evaluarse todos los criterios y dimensiones previstas en el diseño. En estos casos en el cálculo de de los indicadores se realizó un ajuste del denominador de forma que se circunscribió a los que fueron evaluados.

6.1.1 Disponibilidad y accesibilidad de la TIC

En esta dimensión se cumplen cuatro de los ocho criterios previstos en el diseño. Los cuatro que restan no se pudieron evaluar. El 100% de los criterios evaluados resultaron adecuados, por tanto, también lo fue esta dimensión.

El criterio conexión a Infomed, que informa el tiempo que las bibliotecas estuvieron conectadas a la red, estaba previsto obtenerlo a partir del análisis de las trazas de su servidor, lo que no se pudo realizar.

Los otros tres criterios estaba previsto obtenerlos a partir del control de las incidencias ocurridas con las TIC pero, como se explicó anteriormente, el registro de éstas no está establecido en las disposiciones normativas del Programa. Por este motivo, los criterios: funcionamiento de las computadoras, del enlace a la red y del módem-router no fueron evaluados. De los 16 policlínicos, solamente seis llevaban un registro muy elemental de las roturas y problemas presentados, lo que no permitió obtener el tiempo en que no estuvo disponible alguno de estos elementos de la tecnología instalada.

El registro de las incidencias posibilita conocer el tiempo en que la TIC tiene alguna afectación, su carácter y el tiempo en que se demora la solución del problema, todo lo cual resulta de interés, tanto para la gestión como para la evaluación del Programa.

Resulta interesante que el 100% de las computadoras y de las impresoras asignadas se encontraban en las bibliotecas en el momento de la visita. Esto constituye una de las cuestiones en las que se puso un gran énfasis en la política del Programa, por la escasez de estos recursos en los policlínicos.

Tabla 1. Dimensión "Disponibilidad y accesibilidad de la TIC"

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
1	Disponibilidad y accesibilidad de la TIC	70,0	100,0	Adecuado
No.	CRITERIOS			
1.1	Computadoras	90,0	100,0	Adecuado
1.2	Módem-router	90,0	100,0	Adecuado
1.3	Enlace a la red	85,0	100,0	Adecuado
1.4	Impresora	75,0	100,0	Adecuado
1.5	Conexión a Infomed	85,0	-	No evaluada
1.6	Funcionamiento de las computadoras	75,0	-	No evaluada
1.7	Funcionamiento del enlace a la red	85,0	-	No evaluada
1.8	Funcionamiento del módem-router	75,0	-	No evaluada

6.1.2 Disponibilidad de recursos humanos

En esta dimensión fueron evaluados los seis criterios previstos, todos resultaron adecuados, y por consiguiente también lo fue la dimensión.

Este aspecto es fundamental para el Programa, ya que son muy importantes los conocimientos en ICT de los bibliotecarios. Ellos deben asistir a los usuarios en la utilización correcta de las TIC y pueden ayudar a la toma de

decisiones basada en resultados científicos a través de la búsqueda de información pertinente a los problemas del policlínico ^(37, 38).

Tabla 2. Dimensión “Disponibilidad de recursos humanos”.

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
2	Disponibilidad de recursos humanos	70,0	100,0	Adecuada
No.	CRITERIOS			
2.1	Bibliotecas personal calificado	75,0	100,0	Adecuado
2.2	Licenciados en ICT y profesionales universitarios con formación en ICT	25,0	34,2	Adecuado
2.3	Técnicos en ICT	30,0	43,9	Adecuado
2.4	Profesionales universitarios sin formación en ICT	<20,0	17,0	Adecuado
2.5	Nivel medio sin formación en ICT	<5,0	4,9	Adecuado

6.1.3 Habilidades en el desempeño de los bibliotecarios

En esta dimensión fueron evaluados los seis criterios previstos. Cinco resultaron adecuados para un 83,3%, por lo que también lo resultó la dimensión.

Este aspecto es de gran importancia para la evaluación del Programa ya que el desempeño de los bibliotecarios, y de los proveedores en general, es fundamental en la orientación y ayuda a los usuarios en el empleo de la tecnología instalada.

Como puede notarse, los profesionales universitarios sin formación en ICT obtuvieron mejores resultados que aquellos con formación en ICT. Aunque originalmente se pensó que la formación de pregrado en ICT iba a favorecer en estos resultados, se encontró algo diferente. Más bien, el estudio sugiere que ésta no es suficiente para el desempeño de los bibliotecarios cuando se involucran las TIC. Esto puede explicarse pues no obstante a que se mantienen los principios básicos para el trabajo, las herramientas para acceder a la información requieren de nuevas habilidades.

Tabla 3. Dimensión “Habilidades en el desempeño de los bibliotecarios”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
3	Habilidades en el desempeño de los bibliotecarios	70,0	83,3	Adecuada
No.	CRITERIOS			
3.1	Bibliotecarios	70,0	75,0	Adecuado
3.2	Licenciados en ICT	80,0	100,0	Adecuado
3.3	Técnicos en Información ICT	70,0	78,6	Adecuado
3.4	Profesionales universitarios con formación en ICT	80,0	57,1	Inadecuado
3.5	Profesionales universitarios sin formación en ICT	60,0	85,7	Adecuado
3.6	Nivel medio sin formación en ICT	15,0	50,0	Adecuado

6.1.4 Áreas de competencias de los bibliotecarios

Esta dimensión contempla seis criterios de los cuales tres resultaron inadecuados (50%), por lo que la dimensión concluyó de igual forma. Aquí se precisan cuáles son las áreas de competencias de los bibliotecarios con el fin de conocer aquellas que presentan mayores dificultades y que por tanto, requieren una prioridad en los programas de superación.

Los bibliotecarios que pertenecen a los policlínicos del pilotaje obtuvieron mejores resultados en esta dimensión, ello se corresponde con lo esperado, pues la experticia en una labor debe ser proporcional al tiempo durante el cual ésta se ha desarrollado (Tabla A27, Anexo 8). En ambos casos los valores más elevados y los más bajos coinciden en las mismas áreas de competencias. La de mejores resultados fue el manejo de la computadora, las de más bajos fueron la Universidad Virtual de la Salud y los virus informáticos.

Aún cuando la dimensión anterior resultó adecuada, en ésta se observan deficiencias en aspectos de mucha importancia para la gestión de la información en salud a saber: las búsquedas en bases de datos bibliográficas y el trabajo con la Biblioteca Virtual de la Salud. La capacitación, en el marco del Programa, debe dirigirse a estos temas, no sólo para llegar al proveedor capaz de ofrecer el servicio solicitado sino para contar con el bibliotecario experto en Ciencias de la Información para la salud, que alcance de forma óptima, elevados niveles de efectividad en su labor.

El criterio relacionado con el correo electrónico también resultó inadecuado, esto puede tener una explicación en el hecho de que la cuenta de correo de la biblioteca es manejada básicamente por el jefe mientras que el resto de los trabajadores de la misma, por lo general, no tienen la posibilidad de utilizarlo. Este servicio es el segundo más utilizado por los usuarios, según la información recogida en las encuestas, por lo que esta situación debe tenerse en cuenta, ya que esto limita la labor de asistencia de los bibliotecarios.

Tabla 4. Dimensión “Áreas de competencias de bibliotecarios”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
4	Áreas de competencias de bibliotecarios	70,0	50,0	Inadecuada
No.	CRITERIOS			
4.1	En el manejo de la computadora	85,0	93,8	Adecuado
4.2	En la navegación en Infomed	80,0	81,3	Adecuado
4.3	En el correo electrónico	80,0	68,8	Inadecuado
4.4	En la Biblioteca Virtual de la Salud	80,0	59,4	Inadecuado
4.5	En las búsquedas en bases de datos bibliográficas	80,0	62,5	Inadecuado
4.6	En la Universidad Virtual de Salud	30,0	37,5	Adecuado

6.2 Evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa

6.2.1 Capacitación recibida por los bibliotecarios

Esta dimensión tiene siete criterios de los cuales seis resultaron adecuados (85,7%), por lo que la dimensión recibió igual calificación.

En esta dimensión los criterios relacionados con la Biblioteca Virtual de la Salud y con las búsquedas en bases de datos bibliográficas resultaron inadecuados. Ambos aspectos son fundamentales para proveer los servicios en las bibliotecas y llama la atención de que aunque se cumplen los estándares de capacitación recibida por los bibliotecarios de forma global, cuando se profundiza en las áreas de competencias abarcadas por los cursos no sucede lo mismo.

Cuando se informa que el 100% de las bibliotecas tienen al menos un proveedor capacitado en el marco del Programa, están incluidos los cursos cortos. En cuanto al contenido de estos cursos, la mayoría de los jefes de las bibliotecas sugirieron la necesidad de profundizar en el área de búsquedas en bases de datos bibliográficas y de continuar ejecutando la capacitación de forma continuada para dar solución a las nuevas exigencias para el desempeño.

Actualmente, el Programa tiene establecido un Diplomado de Gestión de la Información en Salud en dos modalidades, presencial y a distancia. Ello puede dar respuesta a esta necesidad a mediano plazo para los profesionales universitarios; sin embargo, no tiene implementado un curso largo, en ninguna de las modalidades, que dé respuesta a las necesidades en la formación de los graduados de nivel medio y a su superación continuada.

Tabla 5. Dimensión “Capacitación recibida por los bibliotecarios”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
5	Capacitación recibida por los bibliotecarios	70,0	71,4	Adecuada
No.	CRITERIOS			
5.1	Bibliotecarios capacitados	75,0	80,5	Adecuado
5.2	Bibliotecas con personal capacitado	85,0	100,0	Adecuado
5.3	En navegación en Infomed	80,0	80,5	Adecuado
5.4	En correo electrónico	80,0	80,5	Adecuado
5.5	En Biblioteca Virtual de la Salud	80,0	65,9	Inadecuado
5.6	En búsquedas en bases de datos bibliográficas	80,0	78,0	Inadecuado
5.7	En Universidad Virtual de Salud	50,0	70,7	Adecuado

6.2.2 Capacitación recibida por los usuarios

Esta dimensión tiene seis criterios de los cuales tres resultaron adecuados (50%), por lo que esta dimensión resultó inadecuada.

Uno de los criterios de evaluación positiva fue el de usuarios capacitados, ya que se realizaron cursos por parte de las facultades. Los otros dos criterios adecuados son la capacitación para la navegación en Infomed y para el uso del correo electrónico, que son de los aspectos que los usuarios utilizan con más frecuencia.

En este aspecto hay que señalar que los cursos impartidos en los policlínicos cubrieron áreas de competencias que los usuarios informaron como no recibidas, esto hace pensar en la necesidad de continuar las actividades de superación.

El hecho de que esta dimensión resulte inadecuada a pesar de los cursos que se han impartido por las facultades en los diferentes policlínicos pudiera deberse al tiempo de duración de los mismos y al tiempo destinado a la práctica dentro de éstos. Entre las sugerencias realizadas por los usuarios en las encuestas se hace referencia a este elemento.

Este resultado inadecuado también refuerza la necesidad de que se intensifique la preparación de las bibliotecarias y los auxiliares de información como vía de contribuir a la capacitación y a la adquisición de habilidades por parte de los usuarios en sus visitas a las bibliotecas. Esto posibilitaría también la organización de cursos internos, en las mismas bibliotecas, lo que puede contribuir a elevar el alcance de la actividad, y propiciar un incremento en la utilización de las TIC.

Tabla 6. Dimensión “Capacitación recibida por los usuarios”.

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
6	Capacitación recibida por los usuarios	70,0	50,0	Inadecuada
No.	CRITERIOS			
6.1	Usuarios capacitados	50,0	67,9	Adecuado
6.2	En navegación en Infomed	80,0	85,5	Adecuado
6.3	En búsquedas en bases de datos	70,0	62,8	Inadecuado
6.4	En Biblioteca Virtual de la Salud	70,0	53,4	Inadecuado
6.5	En correo electrónico	70,0	77,2	Adecuado
6.6	En Universidad Virtual de Salud	50,0	40,3	Inadecuado

6.2.3 Cobertura de los servicios

El propósito de esta dimensión es evaluar la cobertura de los servicios que ofrece el Programa a los usuarios de las bibliotecas de los policlínicos. Esto no se pudo realizar por no contar con los datos primarios necesarios para su evaluación.

La no existencia de los datos primarios se constató durante el trabajo de campo. En ese momento fue cuando se procesaron los Registros de Usuarios. Las dificultades encontradas pueden resumirse en:

1. Diferencias en las categorías asignadas a los usuarios en las diferentes bibliotecas.
2. Subregistro de la asistencia a la biblioteca, lo que resultó de las opiniones ofrecidas en las entrevistas con los jefes de las bibliotecas y que pudo corroborarse el tiempo que duró la visita.
3. No registro del tiempo utilizado por el usuario en la biblioteca.
4. No diferenciación en algunos registros entre los usuarios que vienen a la biblioteca a los servicios tradicionales y los que vienen a emplear aquellos asociados a las TIC.
5. Asientos con letra ilegible.

La cantidad de usuarios registrados durante el trabajo de campo fue de 9948, lo que da una medida de la necesidad de aplicar las TIC para su procesamiento e integración. Lo óptimo sería un registro automatizado que recoja la información cada vez que la persona se conecte a Infomed. Ello debe partir de un trabajo previo para uniformar las categorías de usuarios según el interés del Programa, lo que servirá también para las estadísticas convencionales de las bibliotecas.

Para profundizar en la cobertura del servicio, se pueden realizar investigaciones puntuales y con otro diseño, pero no sobre la base del Registro de Usuarios como se encuentra establecido en la actualidad.

Tabla 7. Dimensión "Cobertura de los servicios"

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
7	Cobertura de los servicios	70,0	-	No evaluada

6.2.4 Organización del trabajo

Esta dimensión tiene ocho criterios de los cuales resultaron adecuados seis, lo que representa un 75%, por lo que se cumple con el estándar establecido.

Uno de los criterios que se consideró inadecuado fue el establecimiento del horario extendido. Las causas de que no se cumpliera fueron atribuidas fundamentalmente a la escasez de personal. De las bibliotecas incluidas en el estudio, una tiene horario deslizante con la intención de satisfacer parcialmente las necesidades de los usuarios, las que se pusieron de manifiesto en las encuestas.

El otro criterio inadecuado fue el relacionado con el establecimiento del Registro de Planificación del Horario. Esto puede reflejar que la demanda de los servicios de las TIC en las bibliotecas aún no sobrepasa la oferta durante todo el tiempo en que se ofrece el servicio. Ello concuerda con el no cumplimiento del criterio referido en el párrafo anterior.

El criterio de Registro de Usuarios aunque se evaluó de adecuado, porque existen estos registros en las bibliotecas, sin embargo las categorías de los usuarios no están estandarizadas en el sistema de bibliotecas del sector salud, lo que afecta las estadísticas y la evaluación del Programa.

Tabla 8. Dimensión “Organización del trabajo”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
8	Organización del trabajo	70,0	75,0	Adecuada
No.	CRITERIOS			
8.1	Horario extendido	60,0	31,3	Inadecuado
8.2	Cumplimiento horario	85,0	87,9	Adecuado
8.3	Registro de Usuarios	85,0	100,0	Adecuado
8.4	Usuarios categorizados en el Registro de Usuarios	85,0	87,5	Adecuado
8.5	Registro de Planificación del Horario	85,0	25,0	Inadecuado
8.6	Protección antivirus actualizada	85,0	87,5	Adecuado
8.7	Orientaciones metodológicas del Programa	85,0	87,5	Adecuado
8.8	Divulgación del servicio	75,0	75,0	Adecuado

6.2.5 Monitoreo y seguimiento

Esta dimensión tiene cuatro criterios de los cuales uno sólo fue adecuado (25%), por lo que esta dimensión tuvo una evaluación de inadecuada al no alcanzar el 70% establecido en el estándar.

El criterio que resultó adecuado fue el de la información estadística, sin embargo, prácticamente ninguna biblioteca entrega esta información a su nivel inmediato superior de dirección, lo que concuerda con las limitaciones en el seguimiento que se observan en esta dimensión. Por otra parte, esta información está diseñada para los servicios que ofrecían tradicionalmente las bibliotecas, antes de la implementación del Programa. Se observó que la misma no ha sido adecuada según las exigencias de la situación actual.

Los dos criterios de seguimiento (de ejecución y de resultados) fueron inadecuados. Esto sugiere la necesidad de modificar la forma en que las direcciones de los policlínicos controlan el Programa; si no se conoce cuál es el nivel de empleo que se le da a la TIC instalada no se puede actuar a favor de una utilización más intensa y efectiva.

En relación a este aspecto, también hay que señalar que los CIM no están subordinados al policlínico sino a la Dirección Municipal de Salud, a la cual tampoco le entregan el informe estadístico.

Otro criterio que resultó inadecuado fue el referido a la aplicación de encuestas de opinión a los usuarios, aquí se pierde la oportunidad de conocer cómo ellos perciben el servicio que se les ofrece y qué ideas tienen para mejorarlo.

Tabla 9. Dimensión “Monitoreo y seguimiento”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
9	Monitoreo y seguimiento	70,0	25,0	Inadecuada
No.	CRITERIOS			
9.1	Seguimiento de la ejecución del Programa	75,0	31,3	Inadecuado
9.2	Seguimiento de resultados del Programa	75,0	0	Inadecuado
9.3	Información estadística	85,0	93,8	Adecuado
9.4	Encuestas de opinión	75,0	31,3	Inadecuado

6.3 Evaluación de los principales resultados del Programa

6.3.1 Aprovechamiento de la tecnología

Esta dimensión tiene seis criterios de los cuales sólo se cumplieron dos (33%) por tanto, no se cumplió el estándar establecido.

Los criterios relacionados con el aprovechamiento de la tecnología para participar en actividades docentes, en eventos y comunidades virtuales, en el intercambio científico y el trabajo en grupo alcanzaron valores muy bajos. En el caso de estos criterios, los estándares establecidos se encuentran muy distantes de los valores obtenidos; ello puede indicar que éstos son muy elevados con respecto al tiempo de implementación del Programa. Otro elemento que puede explicar esta desviación es la no inclusión de estos temas en los cursos impartidos tanto para usuarios como para proveedores.

En la bibliografía consultada se reporta esta incidencia como un proceso natural y se expresa que lo más desafiante es el problema de crear en los individuos una cultura del uso de las nuevas tecnologías. Una aproximación para inducir el cambio de actitud es familiarizarlos a través de la “exposición repetida”. Debe proporcionarse la asistencia cuando es necesaria para que los usuarios queden satisfechos con sus resultados y aumente su confianza ⁽¹²⁾.

También se señala que “inicialmente, habrá una cierta pasividad por parte de los usuarios, quienes simplemente accederán y bajarán información de Internet, como si fuera una biblioteca de salud en línea. Pero en la medida en que empleen más la red de redes, accederán a diversos sitios y serán capaces de notar sus consistencias y contradicciones; entonces buscarán las oportunidades para plantearse sus propias preguntas y para aplicar su propio conocimiento” ⁽¹²⁾.

Tabla 10. Dimensión “Aprovechamiento de la tecnología”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
10	Aprovechamiento de la tecnología	70,0	33,3	Inadecuada
No.	CRITERIOS			
10.1	Búsqueda de información	80,0	85,5	Adecuado
10.2	Intercambio científico	70,0	21,3	Inadecuado
10.3	Trabajo en grupo	60,0	14,8	Inadecuado
10.4	Evento o comunidad virtual	50,0	14,5	Inadecuado
10.5	Actividades docentes	50,0	18,0	Inadecuado
10.6	Noticias de salud	60,0	68,9	Adecuado

6.3.2 Satisfacción de proveedores

En esta dimensión se incluyeron 13 criterios, de ellos resultaron adecuados 12 para el 92,3%, por lo que resultó adecuada.

Para dar la calificación de adecuado de cada uno de los criterios se sumaron los valores de satisfechos y parcialmente satisfechos, ya que en ambos casos existía algún grado de satisfacción. Los que no respondieron se asumieron como insatisfechos.

Los aspectos de mayor satisfacción fueron: la utilidad del Programa, ya que los jefes de las bibliotecas refieren que ha mejorado la accesibilidad e inmediatez de la información útil para la docencia y la investigación, así como para la superación y la labor asistencial. También refieren que el reconocimiento del bibliotecario se ha elevado dentro del policlínico y la utilidad de la biblioteca, ya que de una entidad con escasos y atrasados fondos se ha pasado a una con información actualizada y con acceso a múltiples servicios, que permiten el intercambio científico y la participación en actividades sin necesidad de trasladarse de lugar.

El mayor grado de insatisfacción se reportó en la atención a los reportes por roturas y desconfiguración de la TIC. Este elemento se repitió también en las sugerencias hechas al Programa por parte de los usuarios. En este aspecto, 28 personas informaron estar insatisfechos. De estas personas ocho sugirieron mejorar la atención a los

reportes y nueve profundizar en la capacitación. Esto no es casual ya que algunos problemas que inhabilitan la tecnología temporalmente se deben al desconocimiento de los que la utilizan.

Aún cuando esta dimensión resultó adecuada los proveedores hicieron numerosas sugerencias al Programa (ver Anexo 9), las que se agruparon en siete más generales que están relacionadas con:

1. Capacitación de proveedores
2. Atención a reportes
3. Infraestructura tecnológica e insumos
4. Servicios de Infomed
5. Condiciones de los locales
6. Recursos humanos
7. Fondos bibliográficos

Un aspecto de interés fueron las sugerencias hechas por los proveedores para mejorar su trabajo. Entre ellas llaman la atención las relacionadas con la aplicación de las tecnologías al trabajo de ICT, estas fueron: aplicar la tecnología a la diseminación selectiva de información y organizar la información recuperada para su reutilización. Esto habla a favor de la apropiación por parte de los proveedores de las TIC puesta a su disposición (Ver Anexo 9).

Otro aspecto importante, que resalta en las entrevistas con los jefes de las bibliotecas, y que es motivo de insatisfacción es el relacionado con la necesidad de establecer mecanismos financieros y de infraestructura que posibiliten la gestión de la TIC, su mantenimiento e insumos para su sostenimiento, en el nivel del policlínico y no del Programa en su conjunto.

Tabla 11. Dimensión “Satisfacción de proveedores”

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
11	Satisfacción de proveedores	70,0	92,3	Adecuada
No.	CRITERIOS			
11.1	Bibliotecarios satisfechos con la capacitación	70,0	87,9	Adecuado
11.2	Licenciados en ICT satisfechos con la capacitación	70,0	100,0	Adecuado
11.3	Técnicos en ICT satisfechos con la capacitación	70,0	92,9	Adecuado
11.4	Profesionales universitarios con formación en ICT satisfechos con la capacitación	50,0	85,7	Adecuado
11.5	Profesionales universitarios sin formación ICT satisfechos con la capacitación	50,0	71,4	Adecuado
11.6	Graduados de nivel medio sin formación en ICT satisfechos con la capacitación	70,0	100,0	Adecuado
11.7	Con el servicio que prestan	60,0	95,3	Adecuado
11.8	Con la atención metodológica	80,0	93,0	Adecuado
11.9	Con la atención a reportes	60,0	32,6	Inadecuado
11.10	Con la atención del equipo de dirección	80,0	86,0	Adecuado
11.11	Con la TIC instalada	80,0	97,7	Adecuado
11.12	Con el interés de los usuarios	80,0	88,4	Adecuado
11.13	Con la utilidad del Programa	80,0	100,0	Adecuado

6.3.3 Satisfacción de usuarios

La dimensión tiene diez criterios para su evaluación, de los cuales resultaron adecuados todos, por lo que se cumplió con el estándar establecido.

La mayor satisfacción de los usuarios se encontró en la atención recibida por parte de los bibliotecarios que alcanzó un 98,3% y de éstos sólo el 10,7% respondieron estar parcialmente satisfechos. Otro criterio con resultados favorables fue la información para la docencia que alcanzó el 98,1%.

La satisfacción con el Programa en general se mostró en un 88,2%, los usuarios que informaron estar insatisfechos fueron 11 mientras que 60 no respondieron en este aspecto. Los 11 insatisfechos sugieren: acceso pleno a Internet (5), garantizar capacitación para todo el personal (4), más computadoras (1), correo electrónico personal (1), mejorar la atención a los reportes (1) e instalar TIC en otras áreas del policlínico (1). Entre los que no respondieron este aspecto, las sugerencias más frecuentes fueron: acceso a Internet (4) y más computadoras (4).

Aún cuando esta dimensión resultó adecuada los usuarios hicieron numerosas sugerencias (ver Anexo 9), que fueron integradas en siete más generales que se listan a continuación. Entre paréntesis se encuentran las cinco particulares que más se repitieron en las encuestas realizadas:

1. Infraestructura tecnológica e insumos (más computadoras)
2. Servicios de Infomed (acceso a Internet y permitir el acceso a sitios que no están disponibles a través de Infomed)
3. Organización (extender el horario de la biblioteca)
4. Capacitación
5. Condiciones de trabajo (mejor climatización de la biblioteca)
6. Fondos de las bibliotecas
7. Otras

En cuanto a la capacitación llama la atención que algunas sugerencias reflejan que el curso no pudo ser aprovechado de forma óptima y que se debe mejorar la relación alumno/computadora, repetir los cursos y destinar más tiempo para la práctica, entre otras.

Tabla 12. Dimensión "Satisfacción con los usuarios"

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
12	Satisfacción de usuarios	70,0	100,0	Adecuada
No.	CRITERIOS			
12.1	Con la atención recibida	85,0	98,3	Adecuada
12.2	Con el servicio recibido	80,0	91,0	Adecuada
12.3	Con la calidad de la capacitación recibida	65,0	92,0	Adecuada
12.4	Con el horario establecido	75,0	90,3	Adecuada
12.5	Con la información para la labor asistencial	75,0	92,4	Adecuada
12.6	Con la información para la superación	75,0	81,0	Adecuada
12.7	Con la información para la investigación	75,0	95,1	Adecuada
12.8	Con la información para la docencia	75,0	97,8	Adecuada
12.9	Con los servicios biblioteca	80,0	92,9	Adecuada
12.10	Con el Programa	80,0	88,2	Adecuada

6.4 Evaluación integral del Programa

El Programa de forma integral no se valoró como adecuado ya que de los tres componentes (estructura, proceso y resultados), el correspondiente al proceso (cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del mismo) estuvo inadecuado.

No obstante esto, con su implantación, se ha reposicionado la biblioteca dentro del policlínico y por consiguiente, se ha privilegiado el reconocimiento de sus trabajadores. Las bibliotecas han cambiado diametralmente su cualidad: de aquella, por lo general con muy escasos fondos bibliográficos, habitualmente desactualizados, a ésta, con capacidad de respuesta a las necesidades informativas de los usuarios con inmediatez y mucha mayor pertinencia. Este cambio substancial tiene una traducción importante en la satisfacción de los proveedores y de los usuarios.

La valoración de inadecuado en el proceso fue a expensas de dos dimensiones: capacitación de usuarios y monitoreo y seguimiento. La dimensión cobertura de los servicios no se pudo evaluar por lo que se ajustó el denominador para el cálculo del indicador correspondiente.

En el caso de la capacitación de los usuarios, las facultades organizaron cursos de superación orientados a la preparación de los usuarios en el empleo de las TIC, los que tuvieron una cobertura adecuada. Sin embargo estos cursos aún no son suficientes en cantidad y duración. El resultado inadecuado en aprovechamiento de la tecnología, puede sugerir la necesidad de ampliar el contenido de los cursos e incrementar las actividades prácticas.

El monitoreo y seguimiento del Programa aún cuando se refiere su ejecución por parte de todos los directivos de los policlínicos entrevistados, no presentó suficientes trazas documentadas, que fueron las que se tuvieron en consideración. Resulta importante sugerir a los policlínicos la forma en que éste se debe realizar y cómo se debe evaluar el empleo que se da a las TIC de forma sistemática. Estos análisis deben vincular el empleo de las TIC con las necesidades informativas para la toma de decisiones y para la gestión del conocimiento, en la solución de los problemas de salud de la comunidad en que están enclavados.

Los problemas con el seguimiento sugieren que las bibliotecarias pueden jugar un papel más activo en la gestión la información y el conocimiento y en los policlínicos así como, en la solución de los problemas de salud de la comunidad donde están enclavados.

En las áreas de competencias de bibliotecarios se constató que aquellos que no son graduados universitarios, no tenían una solución a sus necesidades de superación continuada, hasta el momento de la evaluación, y los cursos cortos, al parecer, no son suficientes para la preparación de estas personas que trabajan como proveedores.

Tabla 13. Resultados de la evaluación integral del Programa

No.	DIMENSION	Estándar (%)	Valor alcanzado (%)	Evaluación
1	Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos	60,0	60,0	Adecuado
	Dimensiones			
	1. Disponibilidad y accesibilidad de la TIC	70,0	100,0	Adecuada
	2. Disponibilidad de recursos humanos	70,0	100,0	Adecuada
	3. Habilidades para el desempeño de los bibliotecarios	70,0	83,3	Adecuada
	4. Áreas de competencias de bibliotecarios	70,0	50,0	Inadecuada
2	Cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa	60,0	50,0	Inadecuado
	Dimensiones			
	5. Capacitación recibida por los bibliotecarios	70,0	85,7	Adecuada
	6. Capacitación recibida por los usuarios	70,0	50,0	Inadecuada
	7. Cobertura de los servicios	70,0	-	No evaluada
	8. Organización del trabajo	70,0	75,0	Adecuada
	9. Monitoreo y seguimiento	70,0	25,0	Inadecuada
3	Principales resultados del Programa	60,0	66,7	Adecuado
	Dimensiones			
	10. Aprovechamiento de la tecnología	70,0	33,3	Inadecuada
	11. Satisfacción de proveedores	70,0	92,3	Adecuada
	12. Satisfacción de usuarios	70,0	100,0	Adecuada

Si se valora el programa desde la óptica del servicio solamente, el mismo se encuentra adecuado. Este resultado se puede explicar a partir del razonamiento de que son los proveedores los que tienen un mayor compromiso con el Programa en su primera etapa ya que han sido impuestos de su importancia y han recibido el mayor esfuerzo en la capacitación.

Por otra parte, las dimensiones relacionadas con los usuarios es lógico que tengan mayores dificultades para alcanzar niveles adecuados pues involucran muchas más personas. Consecuentemente, el esfuerzo y los recursos

necesarios para su capacitación son mucho mayores y está descrito en la literatura consultada que los usuarios demoran más en apropiarse de las TIC ^(9,12). Esto también puede explicar por qué la dimensión aprovechamiento de las TIC resultó inadecuada. Aún cuando la dimensión capacitación de usuarios resultó adecuada, pues se abarcó al 67,9% de los mismos, ello se aprecia que es aún insuficiente a los efectos de la apropiación por su parte de las herramientas que se han puesto a su disposición. El estudio sugiere la necesidad de profundizar en los cursos y de dedicar más tiempo a las actividades prácticas.

Tabla 14. Resultados de la evaluación integral del Programa desde la óptica del servicio

No.	Objetivos y dimensiones de la evaluación	Estándar	Valor alcanzado	Evaluación
1	Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología de información y comunicación y de los recursos humanos	60,0	75,0	Adecuado
	Dimensiones			
	1. Disponibilidad y accesibilidad de la TIC	70,0	100,0	Adecuada
	2. Disponibilidad de recursos humanos	70,0	100,0	Adecuada
	3. Habilidades para el desempeño de los bibliotecarios	70,0	83,3	Adecuada
	4. Áreas de competencias de bibliotecarios	70,0	50,0	Inadecuada
2	Cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la ejecución del Programa	60,0	66,7	Adecuado
	Dimensiones			
	5. Capacitación recibida por los bibliotecarios	70,0	85,7	Adecuada
	8. Organización del trabajo	70,0	75,0	Adecuada
	9. Monitoreo y seguimiento	70,0	25,0	Inadecuada
3	Principales resultados del Programa	60,0	100,0	Adecuado
	Dimensiones			
	11. Satisfacción de proveedores	70,0	92,3	Adecuada

Es importante tener en cuenta que, la decisión de poner en marcha el Programa en sí misma, hace que una parte de los recursos, en este caso los recursos materiales, estén asegurados en su comienzo. Con el paso del tiempo, resulta estratégico garantizar su sostenimiento y su mejoramiento. Las reservas para ello se encontrarán en las necesidades crecientes de los dirigentes, y de los usuarios en general, que se derivan de la aplicación de las TIC a su labor diaria y a la obtención de información pertinente para la misma. Por su parte, la dimensión relacionada con la organización del trabajo, se sustenta en el compromiso de los proveedores con el Programa.

El desarrollo del Programa ha representado un cambio positivo en el posicionamiento de los bibliotecarios dentro de los policlínicos y el rol de las bibliotecas, manifiesto en los niveles de satisfacción de los usuarios y los proveedores. El mismo, responde a una política del país que involucra a diferentes actores dentro y fuera del SNS, por lo que sus resultados dependen de la coherencia de la política trazada para los diferentes actores y de su concreción por parte de cada uno de ellos; de ahí la trascendencia de su temprana evaluación.

7 Discusión de resultados

La Atención Primaria de Salud constituye en la actualidad un pilar fundamental en la estrategia de salud cubana para dar cumplimiento a la política trazada por la más alta dirección del país de llevar a niveles superiores el estado de salud del pueblo, con las consecuentes implicaciones que ello tiene para su desarrollo humano.

Por intermedio de este eje esencial de la estrategia, se prevé elevar la resolutivez, la cobertura y la accesibilidad del Sistema Nacional de Salud. Este gran empeño requiere que APS incremente la calidad de sus prestaciones, a través de la elevación de la competencia y el desempeño de los profesionales y técnicos que laboran en este nivel de atención, con un enfoque centrado en el trabajo comunitario y la intersectorialidad.

Esta gran estrategia encuentra una aliada en las TIC que vienen a suministrar herramientas que coadyuvan a la superación, la gestión de la información y el conocimiento con vistas a mejorar el desempeño y la competencia de los profesionales y técnicos de la APS en un marco favorable y accesible para ellos. El empleo de estas tecnologías tiene su impronta en la administración en salud y en los procesos vinculados a la toma de decisiones pues cambian el escenario al modificar el efecto de las distancias físicas y proporcionar inmediatez a los flujos de información.

Acercar la información a los usuarios finales, poner a su disposición recursos actualizados, facilitar el intercambio científico técnico y la educación continuada, son los fines de la ejecución, en todo el país, del Programa de Introducción de Tecnologías de Información y Comunicación en la Atención Primaria de Salud. La importancia de las TIC para la APS y para los sistemas de salud es altamente reconocida y argumentada en publicaciones internacionales de reconocido prestigio ^(1,38,39).

En la necesidad de evaluar esta intervención encuentra este estudio su pertinencia. Su realización en los policlínicos de la Ciudad de La Habana, que se beneficiaron en la primera etapa de la implantación del Programa, aporta elementos acerca de los factores que favorecen y obstaculizan su desarrollo. Estos policlínicos representan el 19,8% de los 81 incluidos en esta etapa.

En la evaluación del Programa, puede notarse que los resultados de los policlínicos incluidos en el pilotaje fueron superiores con respecto a los de más reciente implementación, salvo en el caso de la capacitación de proveedores. El sentido de esta comparación habla a favor de la consistencia de los datos obtenidos, pues es de esperar que el tiempo incremente la experticia de los proveedores y los usuarios.

Los criterios para medir la satisfacción de usuarios resultaron más elevados en los usuarios externos al Programa (miembros de la comunidad del sector salud y otros), lo que es lógico pues estos usuarios perciben el servicio como una asistencia que se les presta voluntariamente en las bibliotecas y por consiguiente su exigencia tiende a ser menor (Ver Tabla A28, Anexo 8).

Los instrumentos una vez aplicados, fueron revisados en varias ocasiones para garantizar la consistencia de la información recogida. Al mismo tiempo, se organizaron para facilitar la localización de los datos primarios, siempre que existió alguna duda o algún valor inesperado durante el procesamiento.

Los resultados obtenidos ofrecen coherencia entre sí y se apoyan los unos en los otros. Por ejemplo, lo obtenido en las habilidades para el desempeño concuerda con la capacitación recibida por los bibliotecarios, dimensiones que resultaron adecuadas. Sin embargo, la dimensión relacionada con las áreas de competencias de bibliotecarios, que es una búsqueda más refinada de las habilidades, se mostró inadecuada pues existen áreas que aún no se dominan por parte de los bibliotecarios y que son fundamentales para su trabajo. Esto concuerda con lo reflejado en las encuestas de satisfacción, en cuanto a la calidad de la capacitación recibida. También se corresponde con las sugerencias realizadas por los proveedores, quienes solicitaron profundizar en temas como las búsquedas bibliográficas y la Biblioteca Virtual de la Salud, criterios que se encontraron inadecuados en la dimensión correspondiente a competencias para el desempeño.

El resultado inadecuado en el aprovechamiento de la tecnología concuerda con el obtenido en la capacitación recibida por los usuarios. Refuerza esta apreciación el hecho de que en la encuesta de satisfacción de los usuarios, el aspecto más bajo resultó ser el acceso a la información para su superación. El aprovechamiento de la tecnología requiere de un conocimiento por parte de los usuarios para que éstos se sientan cómodos con su utilización y se cumplan sus expectativas; al mismo tiempo, requiere de acciones que los movilicen a transformar la gestión de la información pertinente a su trabajo.

El aprovechamiento de la tecnología se relaciona también con la dimensión de monitoreo y seguimiento, que también resultó inadecuada. Si no se sigue el empleo que se da a la tecnología y no se averigua cuáles son las razones que lo estimulan u obstaculizan, no se generan acciones que permitan realizar los ajustes necesarios, de carácter organizativo y motivador, requeridos para el cambio. Las dificultades en este binomio pueden corroborarse

en la baja asistencia a la biblioteca de las personas que ocupan responsabilidades de dirección y docentes a nivel de policlínico.

Los problemas con el seguimiento también sugieren que, de una parte los bibliotecarios deben jugar un papel mucho más activo en la gestión del conocimiento y la información en los policlínicos y en la solución de los problemas de salud de la comunidad, pero de otra y para lograr la sinergia necesaria, se debe empoderar a los dirigentes de este nivel, para que propicien esa participación activa de los bibliotecarios en la identificación de las necesidades de información, en las investigaciones que se realizan y fundamentalmente, en los análisis de la situación de salud.

En este proceso renovador, la incorporación de los bibliotecarios en las actividades científicas y administrativas que les permitan identificar necesidades de información puede contribuir a incrementar esta motivación y a despertar la necesidad de utilizar la tecnología instalada en favor de la solución de los problemas que de forma permanente se enfrentan en el trabajo.

El estado de satisfacción de los proveedores concuerda con los resultados positivos en las dimensiones disponibilidad y accesibilidad de la TIC y capacitación recibida por los bibliotecarios. Puede analizarse que las TIC en las bibliotecas de los policlínicos modificaron el rol de los proveedores y sus prestaciones, lo que redundó en su nivel de satisfacción. Al mismo tiempo se ha trabajado en su preparación, lo que se relaciona de forma proporcional con la satisfacción.

La satisfacción de los usuarios, por su parte, se corresponde también con disponibilidad y accesibilidad de la TIC. El aporte a la gestión de la información que éstas ofrecen es un cambio trascendente y ostensible desde los primeros momentos de la implantación del Programa. Concuerda también con esta dimensión, la capacitación recibida por los bibliotecarios, ya que ellos son capaces de brindar un mejor servicio. Finalmente, también se corresponde con esta dimensión, la disponibilidad de recursos humanos, que incluye entre sus criterios la existencia de personal calificado, lo que posibilita un mejor servicio.

Es indiscutible la trascendencia de la APS para el Sistema Nacional de Salud, por lo que la elevación de sus prestaciones y desempeño puede aportar notables beneficios al sistema en su conjunto. La importancia de las TIC en su acercamiento a este nivel de atención constituye una herramienta fundamental para empoderar a los profesionales y técnicos que en éste laboran y por su intermedio, mejorar la calidad de su servicio, su resolutivez y su eficiencia.

8 Conclusiones

1. El Programa de Introducción de Tecnologías de Información y Comunicación en la Atención Primaria de Salud en su primera etapa en Ciudad de La Habana, tiene una valoración positiva, por su contribución innovadora en la accesibilidad de los servicios a los usuarios finales, quienes reconocieron la importancia de disponer de recursos de información actualizados y de herramientas que facilitan el intercambio científico técnico y la educación continuada.
2. Se constató la pertinencia del Programa dados los niveles de satisfacción alcanzados en los proveedores y los usuarios, aún cuando no se cumplieron todos los estándares establecidos para la evaluación. La calificación global de inadecuado, resultó a expensas del proceso. En este componente las dimensiones: capacitación de los usuarios y monitoreo y seguimiento del Programa, fueron las que presentaron dificultades. La intervención desde la óptica del servicio se mostró adecuada.
3. En materia de estructura los mayores problemas se encontraron en la competencia de los bibliotecarios. Resultaron con mayor dificultad dos áreas que son básicas para el trabajo: el manejo de la Biblioteca Virtual de la Salud y las búsquedas en bases de datos bibliográficas. Las dificultades que se hallaron en el monitoreo y seguimiento responden a que las acciones realizadas son escasas y están encaminadas fundamentalmente al proceso en sí y no a los resultados. Esto limita el rol de los bibliotecarios en la gestión de la información y el conocimiento a nivel del policlínico y su participación activa en procesos tan importantes como el análisis de la situación de salud, la docencia y el apoyo a la asistencia, a la superación y a otras investigaciones.
4. Los principales resultados del Programa se hallaron adecuados, sin embargo los problemas detectados en la capacitación de los usuarios encuentran una expresión en las dificultades en el aprovechamiento que éstos hacen de las TIC en las bibliotecas. En este último aspecto, los indicadores obtenidos estuvieron muy alejados de los estándares establecidos, por lo que requieren de un mayor refinamiento en futuras evaluaciones. El conocimiento de la cobertura del Programa no se puede obtener con los registros establecidos actualmente en las bibliotecas.
5. Los informes estadísticos no se entregan al nivel de dirección inmediato superior y éstos no están estandarizados en el sistema de salud ni se han adecuado a los nuevos servicios. Los CIM responden al municipio de salud sin embargo, deben cumplimentar los deberes como bibliotecas de los policlínicos donde se encuentran y tienen trabajadores que pertenecen a plantillas de cargo de entidades diferentes. El registro de las incidencias ocurridas con la tecnología no se lleva en las bibliotecas lo que afecta la gestión y la información estadística asociada a la disponibilidad de la TIC. Es limitada la aplicación de las TIC a la gestión de la información de la biblioteca, cuestión que facilitaría procesos importantes como por ejemplo el registro de los usuarios que asisten.
6. La estrategia para la capacitación de usuarios y proveedores es fundamental. Los cursos cortos para los bibliotecarios que se incorporan al Programa no resultan suficientes en profundidad y trabajo práctico, lo que concuerda con lo obtenido en las áreas de competencias. No existe una solución para las necesidades de superación continuada de los bibliotecarios de nivel medio superior, como tampoco está prevista la superación de los auxiliares de información.

9 Recomendaciones

1. Hacer énfasis en la estrategia de capacitación de los proveedores de servicios en las dificultades encontradas en las áreas de competencias de los bibliotecarios: el manejo de la Biblioteca Virtual de la Salud y las búsquedas en bases de datos bibliográficas. Abarcar en esta estrategia a bibliotecarios y auxiliares de información. Buscar una solución para las necesidades de superación continuada de los bibliotecarios de nivel medio superior e incluir a los auxiliares de información, ya que ellos pueden ser muy útiles en la asistencia a los usuarios para el manejo de las TIC.
2. Sugerir al nivel del MINSAP correspondiente, que se establezca algún tipo de monitoreo y seguimiento del Programa por parte de los directores de policlínicos y la incorporación de los bibliotecarios en la gestión de la información y el conocimiento a este nivel, propiciando especialmente su participación en los análisis de la situación de salud y en actividades docentes y de apoyo a la superación, la asistencia médica y la investigación en general.
3. Sugerir a la instancia del MINSAP correspondiente la necesidad de continuar y profundizar en las labores de capacitación de los usuarios como vía para elevar el aprovechamiento de las TIC disponibles en las bibliotecas.
4. Analizar los problemas de subordinación existentes en los CIM. Estandarizar los informes estadísticos y su incorporación al sistema de estadísticas del policlínico. Aplicar las TIC a la gestión de la información propia de la biblioteca.
5. Realizar en un futuro investigaciones de impacto de la TIC instalada con vistas a conocer los efectos del Programa en el mejoramiento de la superación, la asistencia, la docencia y la investigación de los profesionales y técnicos en la APS.

10 Referencias Bibliográficas

1. Declaración de Principios. Construir la sociedad de la información: un desafío mundial para el nuevo milenio. Documento WSIS-03/GENEVA/DOC/4-S. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. 12 de diciembre de 2003. [en línea]. [Fecha de acceso 15 de marzo de 2004] Disponible en: http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0004!!PDF-S.pdf.
2. Hundley RO, Anderson RH, Bikson TK, Neu CR. The global course of the Information Revolution: recurring themes and regional variations. [en línea]. RAND; 2003 [Fecha de acceso 15 de marzo de 2004] Disponible en: <http://www.rand.org/publications/MR/MR1680; 20-21>.
3. PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo). Report of the meeting of the high-level panel of experts on information and communication technology. New York, 17-20 April 2000. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www.undp.org/info21/new/n-ecosoc.html>.
4. (----.). Information and Communications Technologies for Development. 2003. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www.undp.org/info21/index5.htm>
5. Harris K. Social inclusion in the information society. In: Harris K. Inventing the Future: Communities in the Information Society [en línea]. Annual conference of the National Association for Voluntary Organisations in February 1996. Partnerships for Tomorrow, 1996. [Fecha de acceso 11 de marzo de 2004]. Disponible en: <http://www.partnerships.org.uk/itf/itfsum.html/>.
6. Barquin RC. What is knowledge management? In: Barquin RC, Bennet A, Remez SG. Knowledge Management: The Catalyst for Electronic Government. Virginia: Managementconcepts; 2001. p. 3-23.
7. Lévy P: Collective Intelligence: Mankind's Emerging World in Cyberspace. New York: Plenum Publishing Corporation; 1997:13-9
8. Bennet D, Bennet A. The Rise of the Knowledge Organization In: Barquin RC, Bennet A, Remez SG. Knowledge Management: The Catalyst for Electronic Government. Virginia: Managementconcepts; 2001. p. 25-48.
9. Richwine M, McGowan J. A rural virtual health sciences library project: research findings with implications for next generation library services. Bull Med Libr Assoc 2001;89(1):37-44.
10. UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones). Situación de la cooperación entre países en desarrollo en la esfera de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones G-77/HLCST/2002/4 [Fecha de acceso 11 de marzo de 2004]. Disponible en: <http://www.g77.org/sshlcst/ITU-Spanish.pdf>.
11. G-77 (Grupo de los 77). Anexo II. Programa de Acción de La Habana. Carta de fecha 5 de mayo de 2000 dirigida al Presidente de la Asamblea General por el Representante Permanente de Nigeria ante las Naciones Unidas. [Fecha de acceso 11 de marzo de 2004]. Disponible en: [http://www.g77.org/main/docs/southsummit\(spanish\).doc](http://www.g77.org/main/docs/southsummit(spanish).doc).
12. Edejer TT-T. Disseminating health information in developing countries: the role of the internet. BMJ [en línea] 2000;321:797-800. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://bmj.bmjournals.com/cgi/content/full/321/7264/797>
13. Jensen M. African Internet Connectivity; 2001. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www3.sn.apc.org/africa/afmain.htm>.
14. Mera JO. Reporte de la Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe a La Segunda Reunión Preparatoria para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. 17 de febrero de 2003. [Fecha de acceso 15 de marzo de 2004] Disponible en: <http://www.itu.int/wsis/docs/pc2/opening/meras.doc>.
15. Jadad AR, Enkin MW. The new alquemy: transmuting information into knowledge in an electronic age. JAMC [en línea] 2000; 162(13):1826-8. [Fecha de acceso 15 de marzo de 2004] Disponible en: http://collection.nlc-bnc.ca/100/201/300/cdn_medical_association/cmaj/vol-162/issue-13/pdf/pg1826.pdf.
16. MIC (Ministerio de la Informática y las Comunicaciones de Cuba). Informatización de la Sociedad. [Fecha de acceso 20 de febrero de 2004]. Disponible en: <http://www.mic.gov.cu/sitiomic/hinfosoc.asp>.
17. Lee BR, Cadeddu JA, Stoianovici D, Kavoussi LR. Telemedicine and Surgical Robotics: Urologic Applications. [Fecha de acceso 9 de abril de 2004]. Disponible en: http://www.medreviews.com/pdfs/articles/RIU_12_104.pdf.

18. Ouden T den. The "Virtual Operating Room" and Tele-Robotics Surgery at London Health Sciences Centre. [Fecha de acceso 9 de abril de 2004]. Disponible en: <http://www.lhsc.on.ca/vision/vconfing/article3.htm>.
19. Forbes. The Medical Office: An application by Soft-Aid, Inc. [Fecha de acceso 9 de abril de 2004]. Disponible en: http://forbes.knowledgestorm.com/search/index/forbes/sol_summary/46130
20. Cabinet NG. Cabinet NG - Solutions: Medical [en línea]. [Fecha de acceso 9 de abril de 2004]. Disponible en: <http://www.cabinetng.com/solutions-medical.html?id=findwhat-medicaloffice>.
21. Castells M. The information age: Economy, Society and Culture. Vol. I: The rise of the network society. Padstow: T. J. International Limited; 1996:6-7, 15-20.
22. Odutola AB. Developing Countries Must Invest in Access to Information for Health Improvements. JMIR [en línea] 2003;5(1):e5. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2003/1/e5>.
23. OPS. (Organización Panamericana de la Salud). Funciones Esenciales de Salud Pública. 126ª Sesión del Comité Ejecutivo. CE126/17 (Esp.). Washington, D.C., 26 al 30 de junio de 2000 [Fecha de acceso 15 de marzo de 2004] Disponible en: http://www.paho.org/Spanish/GOV/CE/ce126_17.pdf.
24. OPS. Bases metodológicas para evaluar la viabilidad e impacto de proyectos de telemedicina. Washington, D.C.: OPS; 2001. 138p.
25. Giménez-Pérez G, Gallach M, Acera E, Prieto A, Carro O, Ortega E, et al. Evaluation of accessibility and use of new communication technologies in patients with type 1 Diabetes Mellitus. JMIR [en línea] 2002;4(3):e16. [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www.jmir.org/2002/3/e16/index.htm>.
26. McLellan F. "Like hunger, like thirst": patients, journals, and the Internet. Lancet 1998;352(suppl II):39-43S.
27. Kim P, Eng TR, Deering MJ, Maxfield A. Published criteria for evaluating health related websites: review. BMJ 1999;318:647-9.
28. Jadad A, Haynes B, Hunt D, Browman G. The internet and evidence-based decision-making: a needed synergy for efficient knowledge management in health care. Can Med Assoc J 2000;162:362-5.
29. D'Ambra J, Rice RE: Emerging factors in user evaluation of the World Wide Web. Information & Management. 2001;38:373-84.
30. Urra P. La Telemática y la Salud. Avances Médicos de Cuba 1998;V(16):46-7
31. Urra P. Creating Health Information Networks in the developing world. OntheInternet 1997November/December; 4:18-9.
32. Castro F. Discurso pronunciado en el acto de inauguración de obras del extraordinario programa de salud de Cuba en el Teatro Astral [en línea]. [Fecha de acceso 19 de junio de 2003] Disponible en <http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/2003/esp/f070403e.html>. Citado en: Programa Ramal "Investigación en Sistemas y Servicios de Salud" Documento Rector 2003 –06. [en línea] 2003 abril 7. [Fecha de acceso 19 de junio de 2003]. Disponible en <http://www.iss.sld.cu/login/ProgramaRamaldeISSS.pdf>
33. Nakajima H. Potential of telemedicine. Press release WHO/65. 16 de Septiembre de 1997. . [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: <http://www.who.org/inf-pr-1997/en/pr97-65.html>.
34. OPS. Evaluación y mejora del desempeño de los sistemas de salud de la Región de las Américas. Washington, D.C.: OPS, 2001. 9-16.
35. Amezcua C, Jiménez A: Evaluación de programas sociales. Díaz de Santos, S.A.: Madrid, 1996. 2-14, 30-34.
36. PNUD. Monitoreo y evaluación orientados a la obtención de resultados: Manual para los administradores de programas. Nueva Cork. PNUD. 1997. 41-2, 113. [Fecha de acceso 30 de enero de 2003]. Disponible en: <http://www.preval.org/php/docbiblio/doc3dde8bda46fdd.doc>.
37. Gluck JC, Hassig RA, Balogh L, Bandy M, Doyle JD, Kronenfeld MR, et al. Standards for hospital libraries 2002. J Med Libr Assoc. [en línea] 2002 Oct;90(4):465-72 [Fecha de acceso 29 de junio de 2003]. Disponible en: http://www.sedic.es/estandares_bibliotecas_hospital.pdf.
38. O'Carroll PW; Yasnoff WA, Wilhoite W. Public Health Informatics: A CDC Course for Public Health Program Managers. Proc AMIA Symp. 1998;472-6 [Fecha de acceso 10 de abril de 2004]. Disponible en: <http://www.amia.org/pubs/symposia/D005018.PDF>.
39. Heeding information technology's call. Ann Fam Med. [en línea] 2004 Jan-Feb;2(1):88-9. [Fecha de acceso 10 de abril de 2004]. Disponible en: <http://www.annfammed.org/cgi/content/full/2/1/88>.

Anexo 1. Guía para la visita al policlínico

1. Dirigirse a su llegada a la biblioteca, donde lo debe esperar el jefe de la misma.
2. Entablar una conversación amigable con el jefe de la biblioteca para establecer la empatía necesaria para el desarrollo del trabajo. Explicar los objetivos de la visita, la ética de la investigación y las actividades que se van a realizar.
3. Observar las condiciones del local y los usuarios que están siendo atendidos. Observar el proceder al arribo de nuevos usuarios al local.
4. Efectuar la entrevista semiestructurada al jefe de la biblioteca.
5. Revisar el Registro de Usuarios y anotar en el modelo correspondiente los resultados de su procesamiento.
6. Revisar el Registro de Incidencias y anotar en el modelo correspondiente los resultados de su procesamiento.
7. Aplicar la encuesta de proveedores a los proveedores presentes encargar, a los jefes de las bibliotecas, la realización de ésta a aquellos que están trabajando pero que no se encuentran en ese momento en la misma.
8. Realizar la evaluación de habilidades a cada uno de los proveedores presentes.
9. Revisar la lista de usuarios encuestados. Indagar si los usuarios que se encuentran han sido o no encuestados y si aparecen en el listado correspondiente.
10. Tratar de entrevistarse brevemente con el director o vicedirector docente y solicitar las actas de consejos y consejillos de dirección para ver el seguimiento que se haya dado al Programa.

Anexo 2. Modelo para la recolección de los datos adquiridos en la entrevista semiestructurada al Jefe de la Biblioteca

1. Policlínico	
2. Municipio	
3. Provincia	
4. CIM	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5. Policlínico Docente	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6. Fecha de Inicio del programa	

7. Médicos	Cantidad de Médicos en el policlínico	
8. Licenciados en enfermería	No. de Licenciados en enfermería	
9. Estomatólogos	No. de Estomatólogos	
10. Otros profesionales universitarios	No. de otros profesionales universitarios	
11. Técnicos en enfermería	No. de técnicos en enfermería	
12. Total de usuarios	Total de usuarios que trabajan en el policlínico abarcados por el estudio	
13. Total proveedores	Total proveedores en la biblioteca	
	No. de bibliotecarios	
	No. de auxiliares de información	
14. Licenciados en ICT	No. de Licenciados en ICT trabajando	
	No. capacitados	
15. Técnicos en ICT	No. de Técnicos en ICT trabajando	
	No. capacitados	
16. Profesionales universitarios	No. de profesionales universitarios	
	Con formación en ICT	
	No. capacitados	
	Sin formación en ICT	
17. Nivel escolar de otros bibliotecarios.		
	No. capacitados	
18. Nivel escolar de los auxiliares de información		
19. Biblioteca con personal capacitado	Existe al menos un bibliotecario capacitado por el Programa	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
20. Bibliotecarios capacitados	Total de bibliotecarios que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	
21. Navegación en Infomed	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
22. Correo electrónico	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
23. Biblioteca Virtual de la Salud	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
24. Búsquedas en bases de datos bibliográficas	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
25. Universidad Virtual de Salud	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
26. Virus informáticos	Bibliotecarios capacitados en Virus informáticos	

27.	Computadoras asignadas	No. de computadoras asignadas para la biblioteca por el Programa	
28.	Computadoras en la biblioteca	No. de computadoras ubicadas en la biblioteca del programa	
29.	Computadoras del Programa funcionando	No. de computadoras del programa funcionando	
30.	Otras computadoras	Computadoras que se encuentran en las bibliotecas no asignadas por el Programa	
31.	Otras computadoras funcionando	Otras computadoras funcionando en la Biblioteca	
32.	Impresoras	No. de Impresoras en la Biblioteca	
33.	Impresoras funcionando	No. de Impresoras en la Biblioteca funcionando	
34.	Módem-router	Existe el módem-router para la comunicación funcionando	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
35.	Conexión telefónica	Existe conexión telefónica para la comunicación funcionando	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
36.	Usuarios capacitados	No. de usuarios capacitados en el marco del Programa para el empleo de la TIC	
37.	Navegación en Infomed	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
38.	Correo electrónico	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
39.	Biblioteca Virtual de la Salud	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
40.	Búsquedas en bases de datos bibliográficas	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
41.	Universidad Virtual de Salud	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
42.	Horario extendido	Está planificado el horario en el policlínico según lo establecido en el Reglamento de Infomed	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
43.	Horario establecido	No. de horas semanales establecidas en el horario del policlínico	
44.	Registro de Usuarios	Actualizado Registro de Usuarios	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
45.	Usuarios categorizados en el Registro de Usuarios	Existe categorización de los usuarios o se encuentran los usuarios categorizados en el propio Registro de Usuarios	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
46.	Registro de Incidencias	Existe Registro de Incidencias de la Tecnología actualizado	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
47.	Registro de planificación del horario	Actualizado registro de solicitudes de tiempo de máquina	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
48.	Protección antivirus	No. de computadoras con protección anti-virus	
49.	Actualización antivirus	No. de computadoras con protección anti-virus actualizado	
50.	Divulgación del servicio	Han realizado charlas y/o comunicaciones destinadas a dar a conocer el servicio que se ofrece	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
51.	Orientaciones metodológicas	Tienen las orientaciones metodológicas propias del Programa (Documentos nacionales establecidos por Infomed)	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Anexo 3. Modelo de recogida de información en la visita al policlínico

a. Datos de las actas de los Consejos y Consejo de Dirección

Policlínico _____ Municipio _____
Provincia _____

1	Seguimiento de la ejecución del Programa	No. de veces que se realizó un análisis en los Consejos de Dirección de aspectos relacionados con el Programa en el año (hasta la fecha de la evaluación)	
2	Seguimiento de resultados	No. de veces que se realizó un análisis en los Consejos de Dirección de indicadores de resultados de la marcha del Programa en el año (hasta la fecha de la evaluación)	
3	Seguimiento de la ejecución del Programa	No. de veces que se realizó un análisis en los Consejo de aspectos relacionados con el Programa en el año (hasta la fecha de la evaluación)	
4	Seguimiento de resultados	No. de veces que se realizó un análisis en los Consejo de indicadores de resultados de la marcha del Programa en el año (hasta la fecha de la evaluación)	

c. Datos del Registro de Usuarios

Policlínico _____ **Municipio** _____ **Provincia** _____

CATEGORÍA DE USUARIOS	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Miembro del equipo de dirección														
Jefe de Grupo básico de trabajo (GBT)														
Docentes														
Médicos														
Estomatólogos														
Profesionales no médicos														
Licenciados en enfermería														
Enfermeros														
Residentes														
Técnicos Medios														
Estudiantes														
Comunidad del sector salud														
Comunidad de otros sectores														

Anexo 4. Encuesta a los proveedores de servicios

Datos Generales

1. **Edad:** _____
2. **Sexo:** Femenino Masculino
3. **Policlínico al que pertenece:** _____
4. **Municipio:** _____
5. **Provincia:** _____
6. **Grado de escolaridad alcanzado** (Marcar solamente el mayor grado alcanzado)
- Graduado universitario en:** Lic. Información Científico Técnica Literatura y Español
- Lenguas Extranjeras Historia Ingeniería
- Otra especialidad ¿Cuál? _____
- Técnico medio en:** Información Científico Técnica Informática
- Otro ¿Cuál? _____
- Otro nivel de escolaridad:** Preuniversitario Secundaria Primaria

Si es técnico o universitario, consigne año en que se graduó: _____

7. **Ha recibido capacitación como parte del Programa** Sí No
8. **Si ha recibido marque la modalidad:** Curso corto introductorio
- Diplomado en Gestión de Información de Salud
- Otro ¿Cuál? _____
9. **¿Considera que el Programa es útil?**
- Sí No ¿Por qué? _____
- _____
- _____
10. **El Programa no es pertinente. ¿Concuerda con la afirmación?**
- Sí No ¿Por qué? _____
- _____
- _____

11. Diga cuán satisfecho se encuentra Ud. con:

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
El servicio que proveen en la Biblioteca			
La atención recibida en esta área por su organismo metodológico superior			
La calidad de la capacitación recibida como parte del Programa			
La atención a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias			
La atención del equipo de dirección del Policlínico			
La calidad de la tecnología instalada en el marco del Programa			
El interés que los usuarios muestran por el servicio que ofrece			

12. Ideas para mejorar el trabajo de la biblioteca

13. Sugerencias o recomendaciones al Programa

Anexo 5. Evaluación de las habilidades para el desempeño de los proveedores

Policlínico _____ Municipio _____

Provincia _____ Calificación _____

Proveedor: Auxiliar de información <input type="checkbox"/>	Licenciado en ICT <input type="checkbox"/>	Técnico medio en ICT <input type="checkbox"/>
Bibliotecario <input type="checkbox"/>	Profesional universitario <input type="checkbox"/>	Nivel medio <input type="checkbox"/>
Capacitado <input type="checkbox"/>		

Pregunta	Puntuación por área de conocimiento	Puntuación por incisos	Calificación obtenida
1. Manejo de la computadora	15		
a. Conectarse a Infomed		5	
b. Saber (pedir dos) i. Guardar un sitio en favoritos ii. Guardar una página importante iii. Mandar una página por email iv. Descargar un fichero en PDF, Doc o Zip v. Descompactar un fichero		10	
2. Correo electrónico	15		
a. Utilitario de correo electrónico que utilizan (bibliotecarios y usuarios)		8	
b. Realizar una de las siguientes operaciones i. Adjuntar fichero ii. Reenviar correo iii. Guardar correo iv. Enviar página o vínculo por email		7	
3. Navegación en Infomed: Portal de Salud de Cuba	20		
a. Encontrar tres i. Medline ii. Formulario de medicamentos iii. EBSCO iv. Revistas Médicas v. Eventos vi. Otros sitios vii. Sitios cubanos viii. FTP ix. Supercurso x. SCielo		5	
		5	
		5	
b. Hacer una búsqueda genérica		5	
4. Biblioteca Virtual de la Salud	20		
a. Acceso a los recursos: i. Anuario estadístico ii. DeCS iii. Libros de texto iv. Revistas médicas		5	
b. Hacer una búsqueda avanzada		15	

5. Búsquedas en bases de datos	20		
a. Encontrar las BD Bibliográficas i. LILACS ii. CUMED iii. LIS iv. MedLine		10	
b. Encontrar las BD Textos completos i. Revistas médicas ii. EBSCO iii. Formulario de medicamentos iv. SCielo		10	
6. Universidad Virtual de Salud	10		
a. Buscar i. Cursos disponibles ii. Supercursos iii. Redes científicas o comunidades virtuales		4	
b. Clínica virtual i. Preguntas al experto ii. Temas de actualización iii. Discusión diagnóstica		6	
7. Puntuación total	100	100	

8. Virus informáticos	10		
a. Conoce qué antivirus utilizan		3	
b. Conoce cómo lo actualizan		7	

Anexo 6. Encuesta a los usuarios

Antes de llenar el formulario: Por favor, lea atentamente y marque con una **X** en las casillas correspondientes a la información que se le solicita. En los casos en que deba llenar un espacio en blanco, hágalo en **letra de molde**.

1. **Edad:** _____
2. **Sexo:** a. Femenino b. Masculino
3. **Policlínico de donde accede:** _____
4. **Municipio:** _____
5. **Provincia:** _____
6. **Accede a Infomed en este policlínico porque es:**
 - a. Trabajador del Policlínico
 - b. Miembro de la comunidad del sector salud
 - c. Miembro de la comunidad de otro sector (no salud)
 - d. Otro ¿Cuál? _____
7. **Si es trabajador del Policlínico, diga si ocupa alguno de estos cargos:**
 - a. Jefe de Grupo Básico de trabajo
 - b. Subdirector
 - c. Director
 - d. Ninguno de éstos
8. **Grado de escolaridad alcanzado (Marcar solamente el mayor grado alcanzado):**

Graduado universitario en:

 - a. Medicina
 - b. Estomatología
 - c. Licenciatura en Enfermería
 - d. Psicología
 - e. Sociología
 - f. Economía
 - g. Ingeniería
 - h. Tecnología de la salud
 - i. Otra especialidad ¿Cuál? _____

Si universitario, consigne año en que se graduó: _____

Técnico medio en:

 - a. Enfermería
 - b. Fisioterapia
 - c. Laboratorio clínico
 - d. Rayos X
 - e. Otro ¿Cuál? _____

Si es técnico medio, consigne año en que se graduó: _____

Otro nivel de escolaridad:

 - a. Preuniversitario
 - b. Secundaria
 - c. Primaria

Estudiante de:

 - a. Primaria
 - b. Secundaria
 - c. Técnico medio
 - d. Preuniversitario
 - e. Universitario

Si es estudiante, diga si estudia Medicina?

 - a. Sí
 - b. No

9. En caso de ser graduado universitario. Diga:

Categoría Docente: a. Titular b. Auxiliar c. Asistente
d. Instructor e. Ninguna

Categoría de Investigación: a. Titular b. Auxiliar c. Agregado
d. Aspirante e. Ninguna

Grado Científico: a. Master en Ciencias b. Doctor en Ciencias
c. Ninguno

10. Si es graduado de Medicina o Estomatología:

Diga si es especialista o se encuentra en proceso (responder por el nivel más alto):

Especialidad: _____

Nivel alcanzado: a. Primer Grado b. Segundo Grado
c. Familiarización d. Residente

11. ¿Conoce de la existencia del Programa de Infomed en la atención primaria de salud?

a. Sí b. No

12. Si ha recibido capacitación en el marco de este Programa, diga en qué áreas ha recibido la capacitación

a. Navegación en Infomed b. Búsquedas en bases de datos c. Biblioteca Virtual de la Salud
d. Correo electrónico e. Universidad Virtual de Salud
f. Otra ¿Cuál? _____

13. De estos servicios que se ofrecen con las tecnologías de información y comunicación, marque los que utiliza:

a. Correo electrónico b. Diaria c. Búsquedas bibliográficas
d. Universidad Virtual e. CDs de la Biblioteca f. Biblioteca Virtual de Salud

14. Considera que el cumplimiento del horario de la biblioteca del policlínico es:

a. Bueno b. Regular c. Malo

15. El empleo que ha dado a la tecnología instalada ha sido para:

a. Buscar información científico técnica
b. Intercambiar científicamente con pares, expertos o profesores
c. Participar en foro, listas de discusión, chat o discusiones de grupo
d. Participar en eventos o comunidades virtuales
e. Participar discusión de casos, preguntas a expertos, cursos a distancia
f. Noticias de salud
g. Otro ¿Cuál? _____

16. Marque con una X de acuerdo a su nivel de satisfacción con:

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
a. Calidad atención recibida por parte de los bibliotecarios			
b. Expectativas cubiertas en el servicio solicitado			
c. Calidad de la capacitación recibida como parte del Programa			
d. Horario establecido en la biblioteca			
e. Acceso a la información para su trabajo en la asistencia médica			
f. Acceso a la información para su superación			
g. Si investiga: el acceso a la información para su proyecto (si no investiga dejar en blanco)			
h. Si es docente: el acceso a la información para su actividad como tal (si no es docente dejar en blanco)			
i. Los servicios de la biblioteca			
j. El Programa en general			

17. Sugerencias o recomendaciones al Programa

Anexo 7. Instructivos para los instrumentos empleados en el estudio

Instructivo para el llenado del modelo de recogida de información de la entrevista con el Jefe de la Biblioteca

El modelo se llenará en una entrevista con el Responsable de la Biblioteca.

1. Policlínico	Consignar nombre completo del Policlínico
2. Municipio	Consignar Municipio del Policlínico
3. Provincia	Consignar Provincia del Policlínico
4. CIM	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (Marcar sí, si se trata de un Centro de Información Municipal, no en caso contrario)
5. Policlínico Docente	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (Marcar sí, si se trata de un Policlínico Docente, no en caso contrario)
6. Fecha de Inicio del programa	Consignar Fecha en que se instaló la TIC en la Biblioteca

7. Médicos	No. de médicos en el policlínico	
8. Licenciados en enfermería	No. de licenciados en enfermería	
9. Estomatólogos	No. de estomatólogos	
10. Otros profesionales universitarios	No. de otros profesionales universitarios, es decir todos los graduados de nivel superior que no son médicos, licenciados en enfermería o estomatólogos	
11. Técnicos en enfermería	No. de técnicos en enfermería (nivel medio solamente)	
12. Total de usuarios	Total de usuarios que trabajan en el policlínico abarcados por el estudio (suma de cantidades anteriores).	
13. Total proveedores	Consignar cantidad total proveedores en la biblioteca, es decir total de personas que laboran en la biblioteca proveyendo todo tipo de servicios	
	Consignar cantidad total de bibliotecarios, que laboran como bibliotecarios	
	Consignar cantidad total de auxiliares de información	
14. Licenciados en ICT	No. de Licenciados en ICT trabajando en la Biblioteca	
	No. que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	
15. Técnicos en ICT	No. de Técnicos en ICT trabajando en la Biblioteca	
	No. que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	

16.	Profesionales universitarios	No. de profesionales universitarios	
		Con formación en ICT (consignar los que han cursado Diplomado en ICT o tienen formación de nivel medio en esta especialidad)	
		No. capacitados por el Programa	
		Sin formación en ICT (consignar aquellos que no han cursado Diplomado en ICT o no tienen formación de nivel medio en esta especialidad)	
		No. que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	
17.	Nivel escolar de otros bibliotecarios.	Colocar el nivel escolar “,” el No. de personas con este nivel	
		No. de bibliotecarios de nivel medio sin formación en ICT que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	
18.	Nivel escolar de los auxiliares de información	Colocar la formación académica de los proveedores que no son licenciados ni técnicos en ICT.	
19.	Bibliotecas con personal calificado	Marcar sí si existe al menos un técnico, licenciado en ICT o persona con curso recibido, en el marco del Programa, para proveer el servicio. Puede considerarse al profesional de nivel superior con especialización o diplomado en ICT.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
20.	Bibliotecarios capacitados	No. de proveedores que recibieron algún curso de perfeccionamiento o capacitación en el marco del Programa	
21.	Navegación en Infomed	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
22.	Correo electrónico	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
23.	Biblioteca Virtual de la Salud	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
24.	Búsquedas en bases de datos bibliográficas	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
25.	Universidad Virtual de Salud	No. de bibliotecarios capacitados en este contenido	
26.	Virus informáticos	Bibliotecarios capacitados en Virus informáticos	
27.	Computadoras asignadas	No. de computadoras asignadas para la biblioteca por el Programa.	
28.	Computadoras en la biblioteca	No. de computadoras que se encuentran físicamente en la biblioteca del programa, en el día de la visita.	
29.	Computadoras del Programa funcionando	No. de computadoras del programa funcionando, en el día de la visita	
30.	Otras computadoras	Otras computadoras en la Biblioteca no asignadas por el Programa	
31.	Otras computadoras funcionando	Otras computadoras en la Biblioteca no asignadas por el Programa que estaban funcionando en el momento de la visita	
32.	Impresoras	No. de Impresoras en la Biblioteca	

33.	Impresoras funcionando	No. de Impresoras en la Biblioteca funcionando	
34.	Módem-router	Existe el módem-router para la comunicación funcionando	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
35.	Conexión telefónica	Existe conexión telefónica para la comunicación, funcionando	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
36.	Usuarios capacitados	No. de usuarios capacitados en el marco del Programa para el empleo de la TIC	
37.	Navegación en Infomed	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
38.	Correo electrónico	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
39.	Biblioteca Virtual de la Salud	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
40.	Búsquedas en bases de datos bibliográficas	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
41.	Universidad Virtual de Salud	No. de usuarios capacitados en ese contenido	
42.	Horario extendido	Está planificado el horario en el policlínico según lo establecido en el Reglamento de Infomed. Este Reglamento establece 12 horas de lunes a viernes y 4 horas los sábados.	
43.	Horario establecido	No. de horas semanales establecidas en el horario del policlínico	
44.	Registro de Usuarios	Actualizado Registro de Usuarios, Registro donde se refleja la asistencia de los usuarios a la Biblioteca en la parte del uso de las TIC.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
45.	Usuarios categorizados en el Registro de Usuarios	Consignar si tienen los usuarios categorizados en el Registro de Usuarios, atendiendo a las categorías establecidas por el propio bibliotecario.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
46.	Registro de Incidencias	Existe Registro de Incidencias de la Tecnología actualizado, o alguna agenda o file donde se recojan los problemas confrontados, número de reporte realizado, fecha del reporte, problema solucionado y fecha de atención del reporte.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
47.	Registro de planificación del horario	Actualizado registro de solicitudes de tiempo de máquina para programar la asistencia de los usuarios acorde a su solicitud.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
48.	Protección antivirus	Consignar cantidad de computadoras con protección anti-virus. Esto debe verificarse preferiblemente en las máquinas.	
49.	Actualización antivirus	No. de computadoras con protección anti-virus actualizado. Esto debe verificarse preferiblemente en las máquinas.	
50.	Divulgación del servicio	Marcar sí en caso de que hayan realizado charlas y/o comunicaciones destinadas a dar a conocer el servicio que se ofrece, de lo contrario marcar no.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
51.	Orientaciones metodológicas	Solicitar que sean enseñados los documentos que contienen las orientaciones metodológicas propias del Programa (Documentos nacionales establecidos por Infomed)	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Instructivo para el llenado de la encuesta a usuarios

I. Llamar la atención de los que van a llenar el formulario en cuanto a la instrucción que aparece al inicio y que plantea:

Antes de llenar el formulario: Por favor, lea atentamente y marque con una **X** en las casillas correspondientes a la información que se le solicita. En los casos en que deba llenar un espacio en blanco, hágalo en **letra de molde**.

II. Llenar con letra clara

1. **Edad:** _____ (Años cumplidos hasta la fecha) 2. **Sexo:** a. Femenino b. Masculino
3. **Policlínico de donde accede:** _____ (Policlínico en que se realiza la encuesta, en lo adelante **Policlínico**)
4. **Municipio:** _____ (Consiguar el Municipio del Policlínico) 5. **Provincia:** _____ (Consiguar la Provincia del Policlínico)
6. **Accede a Infomed en este policlínico porque es:** (Indicar su vínculo con el Policlínico, debe marcar una sola casilla)

- a. Trabajador del Policlínico (Si se encuentra vinculado laboralmente al Policlínico, incluye a los contratados) b. Miembro de la comunidad del sector salud (Marcar si trabaja en el MINSAP o en alguna de sus dependencias)
- c. Miembro de la comunidad de otro sector (no salud) (Marcar si no trabaja en el MINSAP ni en ninguna de sus dependencias) d. Otro ¿Cuál? _____ (Marcar si no es miembro de la comunidad, e indicar cuál es su caso)

7. Si es trabajador del Policlínico, diga si ocupa alguno de estos cargos (incluye a los trabajadores contratados, debe marcar una sola casilla):

- a. Jefe de Grupo Básico de trabajo b. Subdirector
c. Director d. Ninguno de éstos

8. Grado de escolaridad alcanzado (Marcar solamente el mayor grado alcanzado, es decir, si es técnico medio y universitario, sólo llenar la parte de universitario):

- Graduado universitario en:**
- a. Medicina b. Estomatología
c. Licenciatura en Enfermería d. Psicología
e. Sociología f. Economía
g. Ingeniería h. Tecnología de la salud
i. Otra especialidad ¿Cuál? _____

Si universitario, consigne año en que se graduó: _____ (Llenar el año en que se graduó)

- Técnico medio en:**
- a. Enfermería b. Fisioterapia
c. Laboratorio clínico d. Rayos X
e. Otro ¿Cuál? _____

Si es técnico medio, consigne año en que se graduó: _____ (Llenar el año en que se graduó)

- Otro nivel de escolaridad:**
- a. Preuniversitario c. Primaria
(Sólo podrá escoger un nivel de escolaridad, el más alto) b. Secundaria

- Estudiante de:**
- a. Primaria b. Secundaria c. Técnico medio

(Sólo podrá escoger un nivel de enseñanza, el que está cursando) d. Preuniversitario e. Universitario

Si es estudiante, diga si estudia Medicina. a. Sí b. No

(Se especifica si es estudiante de Medicina)

9. En caso de ser graduado universitario. Diga:

Categoría Docente: a. Titular b. Auxiliar c. Asistente
d. Instructor e. Ninguna
(Solamente marcar una casilla, la de mayor nivel alcanzado)

Categoría de Investigación: a. Titular b. Auxiliar c. Agregado
d. Aspirante e. Ninguna
(Solamente marcar una casilla, la de mayor nivel alcanzado)

Grado Científico: (Solamente marcar una casilla, el mayor grado alcanzado)

a. Master en Ciencias b. Doctor en Ciencias c. Ninguno

10. Si es graduado de Medicina o Estomatología:

Diga si es especialista o se encuentra en proceso (responder por el nivel más alto):

Especialidad: _____ (Si la alcanzó o se encuentra en proceso)

Nivel alcanzado: (Solamente marcar una casilla, la de mayor nivel alcanzado) a. Primer Grado c. Familiarización
b. Segundo Grado d. Residente

11. ¿Conoce de la existencia del Programa de Infomed en la Atención Primaria de Salud?

a. Sí b. No (Se llena por el usuario de acuerdo a su conocimiento o no de la existencia del Programa)

12. Si ha recibido capacitación en el marco de este Programa, diga en qué áreas ha recibido la capacitación (Se marcan todas las casillas que respondan a la capacitación que haya recibido).

a. Navegación en Infomed b. Búsquedas en bases de datos c. Biblioteca Virtual de la Salud
d. Correo electrónico e. Universidad Virtual de Salud
f. Otra ¿Cuál? _____

13. De estos servicios que se ofrecen con las tecnologías de información y comunicación, marque los que utiliza: (Se marcan todas las casillas que respondan a los servicios que utiliza)

a. Correo electrónico b. Diaria c. Búsquedas bibliográficas
d. Universidad Virtual e. CDs de la Biblioteca f. Biblioteca Virtual de Salud

14. Considera que el cumplimiento del horario de la biblioteca del policlínico es (Se refiere al cumplimiento del horario establecido):

a. Bueno b. Regular c. Malo

15. El empleo que ha dado a la tecnología instalada ha sido para (Se marcan todas las casillas que respondan al empleo que ha dado a la tecnología):

- a. Buscar información científico técnica
- b. Intercambiar científicamente con pares, expertos o profesores
- c. Participar en foro, listas de discusión, chat o discusiones de grupo
- d. Participar en eventos o comunidades virtuales
- e. Participar discusión de casos, preguntas a expertos, cursos a distancia
- f. Noticias de salud
- g. Otro ¿Cuál? _____

16. Marque con una X de acuerdo a su nivel de satisfacción con: (Debe escoger en cada caso la valoración que responde a la percepción individual del usuario)

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
a. Calidad atención recibida por parte de los bibliotecarios (Se refiere a la calidad de la atención que recibe en la Biblioteca del Policlínico)			
b. Expectativas cubiertas en el servicio solicitado (Se refiere al cumplimiento de sus expectativas con relación al servicio que se le brinda)			
c. Calidad de la capacitación recibida como parte del Programa (Se refiere a la calidad de la capacitación recibida en el marco del Programa)			
d. Horario establecido en la biblioteca (Se refiere a que si el horario establecido se adecua a sus necesidades)			
e. Acceso a la información para su trabajo en la asistencia médica (Se refiere a que si la información obtenida le ha servido para su trabajo de asistencia)			
f. Acceso a la información para su superación (Se refiere a que si la información obtenida le ha servido para su superación)			
g. <u>Si investiga</u> : el acceso a la información para su proyecto (<u>si no investiga dejar en blanco</u>) (Se refiere a que si es docente, si la información obtenida le ha servido para su trabajo como tal)			
h. <u>Si es docente</u> : el acceso a la información para su actividad docente (<u>si no es docente dejar en blanco</u>) (Se refiere a que si investiga, si la información obtenida le ha servido para su trabajo de investigación)			
i. Servicios de la biblioteca (Se refiere a los servicios que se brindan en la biblioteca)			
j. Programa en general (Se refiere al Programa en su conjunto)			

17. Sugerencias o recomendaciones al Programa (Consiguar cualquier sugerencia que considere se le debe hacer al Programa)

Instructivo para la encuesta a los proveedores de servicios

- I. Llamar la atención de los que van a llenar el formulario en cuanto a la instrucción que aparece al inicio y que plantea:**

Antes de llenar el formulario: Por favor, lea atentamente y marque con una **X** en las casillas correspondientes a la información que se le solicita. En los casos en que deba llenar un espacio en blanco, hágalo en **letra de molde**.

II. Llenar con letra clara

Datos Generales

- 1. Edad:** _____ **2. Sexo:** Femenino Masculino
(Consignar edad cumplida)
- 3. Policlínico al que pertenece:** _____ (Policlínico en que labora)
- 4. Municipio:** _____ **5. Provincia:** _____
(Consignar municipio al que pertenece el policlínico) (Consignar provincia a la que pertenece el policlínico)
- 6. Grado de escolaridad alcanzado** (Atención en que deben marcar solamente el mayor grado alcanzado)

Graduado universitario en: Lic. Información Científico Técnica Literatura y Español
Lenguas Extranjeras Historia Ingeniería
Otra especialidad ¿Cuál? _____

Técnico medio en: Información Científico Técnica Informática
Otro ¿Cuál? _____

Otro nivel de escolaridad: Preuniversitario Secundaria Primaria

Si es técnico o universitario, consigne año en que se graduó: _____ (Escribir según el nivel más alto)

- 7. Ha recibido capacitación como parte del Programa** Sí No
(Colocar sí en los casos en que haya recibido capacitación en el marco del Programa, hace referencia a cursos de todo tipo, de lo contrario marcar no).
- 8. Si ha recibido marque la modalidad:** Curso corto introductorio
Diplomado en Gestión de Información de Salud
Otro ¿Cuál? _____

- 9. ¿Considera que el Programa es útil?**
(Marcar sí, si aprecia la utilidad del Programa, de lo contrario marcar no, en ambos casos explicar por qué).

Sí No ¿Por qué? _____

- 10. El Programa no es pertinente. ¿Concuerta con la afirmación?**
(Marcar sí, si aprecia la pertinencia del Programa, de lo contrario marcar no, en ambos casos explicar por qué).

Sí No ¿Por qué? _____

- 11. Diga cuán satisfecho se encuentra Ud. con:**
(Marcar con una X de acuerdo al grado de satisfacción que encuentre en los aspectos del Programa que se señalan).

	Satisfecho	Parcialmente satisfecho	Insatisfecho
El servicio que proveen en la Biblioteca			
La atención recibida en esta área por su organismo metodológico superior			
La calidad de la capacitación recibida como parte del Programa			
La atención a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias			
La atención del equipo de dirección del Policlínico			
La calidad de la tecnología instalada en el marco del Programa			
El interés que los usuarios muestran por el servicio que ofrece			

12. Ideas para mejorar el trabajo de la biblioteca

(Escribir sus ideas respecto a cómo mejorar el trabajo en la biblioteca, hacer referencia a las medidas a nivel del policlínico).

13. Sugerencias o recomendaciones al Programa

(Escribir sus ideas respecto a cómo mejorar el trabajo del Programa, hacer referencia a las medidas del Programa).

Instructivo para la evaluación de las habilidades para el desempeño de los proveedores

- I. El evaluador se sentará con cada uno de los proveedores y realizará la evolución según los aspectos que se especifican, anotando en el momento de la evaluación la calificación de cada aspecto.
- II. No se darán los resultados a las personas evaluadas y se tratará de que los datos no estén visibles para ellas.

Policlínico _____ **Municipio** _____

(Policlínico en que labora)

(Al que pertenece el policlínico)

Provincia _____

(A la que pertenece el policlínico)

Calificación _____

(Colocar calificación otorgada)

Proveedor: Auxiliar de información <input type="checkbox"/>	Licenciado en ICT <input type="checkbox"/>	Técnico medio en ICT <input type="checkbox"/>
Bibliotecario <input type="checkbox"/>	Profesional universitario <input type="checkbox"/>	Nivel medio <input type="checkbox"/>
Capacitado <input type="checkbox"/>		

Áreas de competencias	Puntuación por área	Puntuación por incisos	Calificación obtenida
1. Manejo de la computadora (Verificar si maneja la computadora a través de preguntas sobre encendido, invocación de programas, explorador de Windows)	15		
a. Conectarse a Infomed (Verificar conoce cómo establecer la comunicación con Infomed)		5	
b. Saber (Ver si sabe realizar dos de estas tareas) i. Guardar un sitio en favoritos ii. Guardar una página importante iii. Mandar una página por email iv. Descargar un fichero en PDF, Doc o Zip v. Descompactar un fichero		10	
2. Correo electrónico	15		
a. Utilitario de correo electrónico que utilizan (ver si conoce cuál es el utilitario que emplean los bibliotecarios y los usuarios)		8	
b. Realizar una de las siguientes operaciones (Ver si sabe realizar dos de estas tareas) i. Adjuntar fichero ii. Reenviar correo iii. Guardar correo iv. Enviar página o vínculo por email		7	
3. Navegación en Infomed: Portal de Salud de Cuba	20		
a. Encontrar tres (Ver si puede encontrar tres de estos recursos de información, otorgar 5 puntos por cada uno) i. Medline ii. Formulario de medicamentos iii. EBSCO iv. Revistas Médicas v. Eventos vi. Otros sitios vii. Sitios cubanos viii. FTP ix. Supercurso x. SCielo		5	
		5	
		5	
b. Hacer una búsqueda genérica (Verificar si conoce		5	

cómo hacer esta tarea)			
4. Biblioteca Virtual de la Salud	20		
a. Acceso a los recursos: (Ver si puede encontrar tres de estos recursos de información) i. Anuario estadístico ii. DeCS iii. Libros de texto iv. Revistas médicas		5	
b. Hacer una búsqueda avanzada (Verificar si conoce cómo hacer esta tarea, solicitarle una búsqueda que incluya dos palabras juntas)		15	
5. Búsquedas en bases de datos (Verificar si conoce cómo hacer esta tarea, solicitarle una búsqueda que incluya dos palabras juntas)	20		
6. Encontrar las BD Bibliográficas i. LILACS ii. CUMED iii. LIS iv. MedLine		10	
a. Encontrar las BD textos completos i. Revistas médicas ii. EBSCO iii. Formulario de medicamentos iv. SCielo		10	
7. Universidad Virtual de Salud	10		
a. Buscar (Ver si puede encontrar uno de estos servicios) i. Cursos disponibles ii. Supercursos iii. Redes científicas o comunidades virtuales		4	
b. Clínica virtual (Ver si puede encontrar uno de estos servicios) i. Preguntas al experto ii. Temas de actualización iii. Discusión diagnóstica		6	
Puntuación total	100	100	Suma de los valores alcanzados

El área de virus se mantiene separada, no va al total de la calificación.

8. Virus informáticos	10		
1. Conoce qué antivirus utilizan (preguntar por el antivirus que utilizan)		3	
2. Conoce cómo lo actualizan (verificar si lo sabe actualizar)		7	Sumar los valores alcanzados

Otros instructivos

En el caso de la visita al policlínico, la guía para esta visita constituye una explicación de cómo realizarla y de cuáles son los aspectos que se deben tener en consideración.

El modelo de recogida de información en la visita al policlínico constituye una ayuda para la recogida de los datos en el momento en que ésta se realiza. Este modelo tiene por objetivo facilitar el trabajo del investigador en la recogida y procesamiento de la información, por este motivo no se detalla la forma en que deben ser llenados. Consta de tres partes en las que se recogen los datos. En cada una se explicita el policlínico visitado para evitar equivocaciones. Las tres partes son:

1. Datos de las actas consejos y consejo de dirección
2. Datos del Registro de Incidencias
3. Datos del Registro de Usuarios

Anexo 8. Tablas

Tabla A1. Policlínicos según municipio y tipo de biblioteca

POLICLÍNICO	MUNICIPIO	TIPO DE BIBLIOTECA	
		Pilotaje	Centro de Información Municipal
Plaza	Plaza	Si	No
26 de Julio	Playa	Si	No
19 de abril		No	Si
Lawton	10 de Octubre	Si	Si
Andrés Ortiz	Guanabacoa	Si	No
Pedro Fonseca	La Lisa	Si	No
Cristóbal Labra		No	Si
Efraín Mayor	Cotorro	Si	No
Ángel Machaco Amejeiras	Guanabacoa	No	Si
Lidia y Clodomira	Regla	No	Si
Salvador Allende	Boyeros	No	Si
Bernardo Posse	San Miguel	No	Si
Héroes de Girón	Cerro	No	Si
José A. Céspedes Argote	Arroyo Naranjo	No	No
27 de noviembre	Marianao	No	No
Mario Muñoz	Habana del Este	No	No

Tabla A2. Tecnología de información y comunicación en funcionamiento según tipo

TIPO	No.	FUNCIONANDO	%
Computadoras del Programa	64	57	89,1
Computadoras fuera del Programa	24	15	62,5
<i>Total de Computadoras</i>	<i>88</i>	<i>72</i>	<i>81,8</i>
Impresoras	17	17	100,0
Módem / router	16	16	100,0
Conexión telefónica	16	16	100,0

Tabla A3. Bibliotecas que cumplen según aspectos organizativos

ASPECTOS ORGANIZATIVOS	No. n=16	%
Tienen Registro de Usuarios	16	100,0
Tienen los usuarios categorizados en el Registro de Usuarios	14	87,5
Poseen las orientaciones metodológicas	14	87,5
Divulgan el servicio	12	75,0
Llevan Registro de Incidencias de la TIC	6	37,5
Tienen horario extendido	5	31,3
Llevan Registro de planificación del horario	4	25,0

Tabla A4. Usuarios según percepción del cumplimiento del horario y vínculo con el policlínico

PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO						TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud		Otros		No.	%
	No.	%	No.	%	No.	%		
Bueno	372	87,1	52	88,1	54	93,1	478	87,9
Regular	29	6,8	3	5,1	3	5,2	35	6,4
Malo	7	1,6	1	1,7	0	0,0	8	1,5
No respuesta	19	4,4	3	5,1	1	1,7	23	4,2
Total	427	100,0	59	100,0	58	100,0	544	100,0

Tabla A5. Bibliotecarios capacitados según nivel de especialización en Información Científico Técnica

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	TOTAL		CAPACITADOS	
	No.	% ^a	No.	% ^b
Licenciados en ICT	5	12,2	3	60,0
Técnicos en ICT	18	43,9	14	77,8
Profesional universitario con formación en ICT	9	22,0	9	100,0
Profesional universitario sin formación en ICT	7	17,0	5	71,4
Nivel medio sin formación en ICT	2	4,9	2	100,0
Total	41	100	33	80,5

Nota: a. En relación con el total de bibliotecarios
b. En relación con la nivel escolar

Tabla A6. Bibliotecarios evaluados y con evaluación satisfactoria según nivel de especialización en Información Científico Técnica

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	EVALUADOS		CON SATISFACTORIO		TOTAL
	No.	%	No.	% ^a	
Licenciados en ICT	2	40,0	2	100,0	5
Técnicos en ICT	14	77,8	11	78,6	18
Profesional universitario con formación en ICT	7	77,8	4	57,1	9
Profesional universitario sin formación en ICT	7	100,0	6	85,7	7
Nivel medio sin formación en ICT	2	100,0	1	50,0	2
Total	32	78,0	24	75,0	41

Nota: a. En relación con los evaluados

Tabla A7. Bibliotecarios capacitados y con evaluación satisfactoria según áreas de competencias

ÁREA DE COMPETENCIAS	CAPACITADOS		EVALUADOS DE SATISFACTORIO	
	No.	% n=41	No.	% n=32
Manejo de la computadora	-	-	30	93,8
Navegación en Infomed	33	80,5	26	81,3
Correo electrónico	33	80,5	22	68,8
Biblioteca Virtual de la Salud	27	65,9	19	59,4
Búsquedas en bases de datos	32	78,0	20	62,5
Universidad Virtual de Salud	29	70,7	12	37,5

Tabla A8. Proveedores según satisfacción con el Programa y aspectos del mismo

ASPECTOS DEL PROGRAMA	SATISFACCIÓN					
	Satisfecho		Parcialmente satisfecho		Insatisfecho	
	No.	%	No.	%	No.	%
Servicio que proveen en la Biblioteca	29	67,4	12	27,9	2	4,7
Atención recibida en esta área por su organismo metodológico superior	29	67,4	11	25,6	3	7,0
Atención a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias	8	18,6	6	14,0	29	67,4
Atención del equipo de dirección del Policlínico	26	60,5	11	25,6	6	14,0
Calidad de la tecnología instalada en el marco del Programa	36	83,7	6	14,0	1	2,3
Interés que los usuarios muestran por el servicio que ofrece	26	60,5	12	27,9	5	11,6
Utilidad del Programa	43	100,0	0	0,0	0	0,0

Nota: n=43

Tabla A9. Bibliotecarios según nivel de especialización en Información Científico Técnica y satisfacción con la capacitación

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	SATISFACCIÓN						TOTAL
	Satisfechos		Parcialmente satisfechos		Insatisfechos		
	No.	%	No.	%	No.	%	
Licenciados en ICT	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Técnicos en ICT	10	71,4	3	21,4	1	7,1	14
Profesional universitario con formación en ICT	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7
Profesional universitario sin formación en ICT	4	57,1	1	14,3	2	28,6	7
Nivel medio sin formación en ICT	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Total	22	66,7	7	21,2	4	12,1	33

Tabla A10. Trabajadores de los policlínicos según profesión

PROFESIÓN	No.	%
Médicos	1603	46,1
Licenciados en enfermería	250	7,2
Estomatólogos	153	4,4
Otros profesionales universitarios	105	3,0
Técnicos en enfermería	1366	39,3
Total	3477	100,0

Tabla A11. Usuarios según profesión y vínculo con el policlínico

VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO	PROFESIÓN												TOTAL	
	Médicos		Estomatólogos		Licenciados en enfermería		Otras profesiones universitarias		Técnicos en enfermería		Otras			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Trabajador del Policlínico	239	87,9	19	82,6	23	88,5	23	63,9	24	82,8	99	62,7	427	78,5
Miembro de la comunidad, pertenece al sector salud	27	9,9	4	17,4	3	11,5	7	19,4	2	6,9	16	10,1	59	10,8
Miembro de la comunidad, no pertenece al sector salud	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	13,9	1	3,4	7	4,4	13	2,4
Otro	2	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,4	24	15,2	27	5,0
No informaron	4	1,5	0	0,0	0	0,0	1	2,8	1	3,4	12	7,6	18	3,3
Total	272	100,0	23	100,0	26	100,0	36	100,0	29	100,0	158	100,0	544	100,0
%	272	50,0	23	4,2	26	4,8	36	6,6	29	5,3	158	29,0	544	100,0

Tabla A12. Usuarios según tipo de enseñanza y vínculo con el policlínico

VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO	TIPO DE ENSEÑANZA										TOTAL	
	Universitaria		Técnico profesional		Secundaria y preuniversitario		Estudiantes ^a		No informaron			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Trabajador del Policlínico	304	85,2	106	85,5	12	52,2	0	0,0	5	50,0	427	78,5
Miembro de la comunidad, pertenece al sector salud	41	11,5	6	4,8	4	17,4	7	23,3	1	10,0	59	10,8
Miembro de la comunidad, no pertenece al sector salud	5	1,4	3	2,4	5	21,7	0	0,0	0	0,0	13	2,4
Otro	2	0,6	4	3,2	2	8,7	15	50,0	4	40,0	27	5,0
No informaron	5	1,4	5	4,0	0	0,0	8	26,7	0	0,0	18	3,3
Total	357	100,0	124	100,0	23	100,0	30	100,0	10	100,0	544	100,0
%	357	65,6	124	22,8	23	4,2	30	5,5	10	1,8	544	100,0

Nota: a. 21 son de Medicina (70%).

Tabla A13. Trabajadores del policlínico capacitados según áreas de competencias

ÁREAS DE COMPETENCIAS	No.	% n=290
Navegación en Infomed	248	85,5
Búsquedas en bases de datos	182	62,8
Biblioteca Virtual de la Salud	155	53,4
Correo electrónico	224	77,2
Universidad Virtual de Salud	117	40,3

Tabla A14. Usuarios satisfechos y parcialmente satisfechos con elementos comunes del Programa según aspecto y vínculo con el policlínico.

ASPECTOS DEL PROGRAMA	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO						TOTAL	
	Trabajador del policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud		Otros			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Calidad atención recibida por parte de los bibliotecarios	415	98,3	59	100,0	58	100,0	532	98,7
Expectativas cubiertas en el servicio solicitado	384	91,0	53	89,8	49	84,5	486	90,2
Horario establecido en la biblioteca	381	90,3	50	84,7	54	93,1	485	90,0
Acceso a la información para su superación	342	81,0	44	74,6	36	62,1	422	78,3
Servicios de la biblioteca	392	92,9	55	93,2	54	93,1	501	92,9
Programa en general	372	88,2	50	84,7	46	79,3	468	86,8
Total	422	100,0	59	100,0	58	100,0	539	100,0

Nota: Usuarios satisfechos = satisfechos + parcialmente satisfechos

Tabla A15. Trabajadores del policlínico según satisfacción con la capacitación y profesión

SATISFACCIÓN	PROFESIÓN												TOTAL	
	Médicos		Estomatólogos		Licenciados en enfermería		Otras profesiones universitarias		Técnicos en enfermería		Otras			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfechos	129	69,7	10	83,3	16	100,0	10	76,9	10	71,4	32	65,3	207	71,6
Parcialmente satisfechos	44	23,8	1	8,3	0	0,0	3	23,1	3	21,4	8	16,3	59	20,5
Insatisfechos	6	3,2	1	8,3	0	0,0	0	0,0	1	7,1	8	16,3	22	7,6
No respondieron	6	3,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,0	1	0,3
Total	185	100,0	12	100,0	16	100,0	13	100,0	14	100,0	49	100,0	289	100,0

Nota: De los 290 trabajadores capacitados uno no respondió la encuesta de satisfacción

Tabla A16. Profesionales según satisfacción con el acceso a la información para la labor asistencial y profesión

SATISFACCIÓN	PROFESIÓN						TOTAL	
	Médicos		Estomatólogos		Psicólogos			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfechos	168	70,6	9	50,0	2	40,0	179	68,6
Parcialmente satisfechos	52	21,8	4	22,2	1	20,0	57	21,8
Insatisfechos	6	2,5	1	5,6	0	0,0	7	2,7
No respondieron	12	5,0	4	22,2	2	40,0	18	6,9
Total	238	100,0	18	100,0	5	100,0	261	100,0

Tabla A17. Usuarios según satisfacción con el acceso a la información para la investigación y vínculo con el policlínico

SATISFACCIÓN	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO				TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud			
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfechos	104	73,3	15	51,7	119	69,6
Parcialmente satisfechos	31	21,8	10	34,5	41	24,0
Insatisfechos	7	4,9	4	13,8	11	6,4
Total	142	100,0	29	100,0	171	100,0

Tabla A18. Usuarios con categoría investigativa según satisfacción con el acceso a la información para su proyecto y vínculo con el policlínico

SATISFACCIÓN	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO				TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud			
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	5	55,6	3	42,9	8	50,0
Parcialmente satisfecho	2	22,2	3	42,9	5	31,3
Insatisfecho	2	22,2	1	14,3	3	18,8
Total	9	100,0	7	100,0	16	100,0

Tabla A19. Usuarios según satisfacción con el acceso a la información para la docencia y vínculo con el policlínico.

SATISFACCIÓN	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO				TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud			
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	70	76,9	9	64,3	79	75,2
Parcialmente satisfecho	19	20,9	5	35,7	24	22,9
Insatisfecho	2	2,2	0	0,0	2	1,9
Total	91	100,0	14	100,0	105	100,0

Tabla A20. Docentes categorizados del sector salud según satisfacción con el acceso a la información para la docencia y vínculo con el policlínico.

SATISFACCIÓN	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO				TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Miembro de la Comunidad perteneciente al sector salud			
	No.	%	No.	%	No.	%
Satisfecho	31	72,1	5	55,6	36	69,2
Parcialmente satisfecho	11	25,6	4	44,4	15	28,8
Insatisfecho	1	2,3	0	0,0	1	1,9
Total	43	100	9	100	52	100

Tabla A21. Promedio de asistencia de los usuarios a la biblioteca en todos los policlínicos según mes y categoría

MES	CATEGORÍAS DE USUARIOS								TOTAL
	Médicos	Estomatólogos	Profesionales no médicos	Licenciadas en Enfermería	Técnicos en enfermería	Otros técnicos Medios	Estudiantes	Otros	
Mayo	105,6	5,9	4,9	6,7	8,3	15,9	10,5	22,3	179,9
Junio	96,4	5,7	5,1	4,8	11,6	6,9	10,5	19,1	159,9
Septiembre	138,7	5,6	15,3	7,3	32,8	16,3	50,4	20,6	281,9
Total	340,7	17,2	25,2	18,7	52,7	39,0	71,4	61,9	621,8

Tabla A22. Promedio de asistencia de los usuarios a la biblioteca en los policlínicos que pertenecen al pilotaje y no son Centros de Información Municipal según mes y categoría de usuarios

MES	CATEGORÍAS DE USUARIOS								TOTAL
	Médicos	Estomatólogos	Profesionales no médicos	Licenciadas en Enfermería	Técnicos en enfermería	Otros técnicos Medios	Estudiantes	Otros	
Mayo	129,2	4,8	3	13,4	6,6	14,4	8,8	27,8	208
Junio	96,8	4	1,6	11,8	8,2	8	5,8	27,6	163,8
Septiembre	138,8	2,8	3,6	12	17	17,4	30,2	25,8	247,6
Total	364,8	11,6	8,2	37,2	31,8	39,8	44,8	81,2	619,4

Tabla A23. Promedio de asistencia de los usuarios a la biblioteca en el policlínico que pertenece al pilotaje y es Centro de Información Municipal según mes y categoría

MES	CATEGORÍAS DE USUARIOS								TOTAL
	Médicos	Estomatólogos	Profesionales no médicos	Licenciadas en Enfermería	Técnicos en enfermería	Otros técnicos Medios	Estudiantes	Otros	
Mayo	269	13	11	0	9	38	52	40	432
Junio	262	5	9	0	25	28	96	33	458
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	531	18	20	0	34	66	148	73	890

Tabla A24. Promedio de asistencia de los usuarios a la biblioteca en los policlínicos que no pertenecen al pilotaje ni son Centros de Información Municipales según mes y categoría

MES	CATEGORÍAS DE USUARIOS								TOTAL
	Médicos	Estomatólogos	Profesionales no médicos	Licenciadas en Enfermería	Técnicos en enfermería	Otros técnicos Medios	Estudiantes	Otros	
Mayo	25,7	9,0	7,3	10,3	10,0	10,7	0,0	14,7	87,7
Junio	18,7	10,0	4,0	3,3	8,0	2,3	0,0	3,3	49,7
Septiembre	31,3	11,0	9,7	15,7	13,0	0,0	5,7	20,3	106,7
Total	75,7	30,0	21,0	29,3	31,0	13,0	5,7	38,3	244,0

Tabla A25. Promedio de asistencia de los usuarios a la biblioteca en los policlínicos que son Centros de Información Municipales y no pertenecen al pilotaje según mes y categoría

MES	CATEGORÍAS DE USUARIOS								TOTAL
	Médicos	Estomatólogos	Profesionales no médicos	Licenciadas en Enfermería	Técnicos en enfermería	Otros técnicos Medios	Estudiantes	Otros	
Mayo	99,6	4,3	4,3	1,3	8,7	16,0	10,3	19,0	163,4
Junio	105,9	5,1	7,4	1,0	13,6	5,0	6,1	17,7	161,9
Septiembre	204,4	6,1	28,1	1,3	57,3	24,7	91,3	19,9	421,7
Total	409,9	15,6	39,9	3,6	79,6	45,7	107,7	56,6	747,0

Tabla A26. Usuarios según usos de la tecnología y vínculo con el policlínico.

USOS DE LA TECNOLOGÍA	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO						TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Comunidad sector salud		Otros			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Búsqueda información científico técnica	365	85,5	47	79,7	41	70,7	453	83,3
Intercambio científico ^a	91	21,3	17	28,8	5	8,6	113	20,8
Trabajo en grupo ^b	63	14,8	15	25,4	4	6,9	82	15,1
Participación en eventos o comunidades virtuales	62	14,5	11	18,6	2	3,4	75	13,8
Participación en actividades docentes ^c	77	18,0	6	10,2	3	5,2	86	15,8
Noticias de salud	294	68,9	34	57,6	28	48,3	356	65,4
Otro empleo	24	5,6	5	8,5	5	8,6	34	6,3
Al menos uno de los anteriores	390	91,3	52	88,1	46	79,3	488	89,7
Total	427	100,0	59	100,0	58	100,0	544	100,0

Nota: a. Con pares, expertos o profesores
 b. Participación en foro, listas de discusión, chat o discusiones de grupo
 c. 3. Discusión de casos, preguntas a expertos, cursos a distancia

Tabla A27. Bibliotecarios según áreas de competencias y pilotaje el Programa

ÁREAS DE COMPETENCIAS	PILOTAJE				TOTAL	
	No pertenecen al pilotaje		Pertenecen al pilotaje			
	No.	%	No.	%	No.	%
Manejo de la computadora	21	91,3	9	100,0	30	93,8
Correo electrónico	14	60,9	8	88,9	22	68,8
Navegación en Infomed	18	78,3	8	88,9	26	81,3
Biblioteca Virtual de la Salud	12	52,2	7	77,8	19	59,4
Búsquedas en bases de datos	12	52,2	8	88,9	20	62,5
Universidad Virtual de Salud	8	34,8	4	44,4	12	37,5
Virus informáticos	8	34,8	4	44,4	12	37,5
Total	23	100,0	9	100,0	33	100,0

Tabla A28. Usuarios satisfechos según aspectos del Programa y vínculo con el policlínico

ASPECTOS DEL PROGRAMA	VÍNCULO CON EL POLICLÍNICO						TOTAL	
	Trabajador del Policlínico		Comunidad sector salud		Otros			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
La calidad atención recibida por parte de los bibliotecarios	377	89,3	58	98,3	54	93,1	489	90,7
Las expectativas cubiertas en el servicio solicitado	297	70,4	36	61,0	38	65,5	371	68,8
El horario establecido en la biblioteca	312	73,9	41	69,5	42	72,4	395	73,3
El acceso a la información para su superación	262	62,1	31	52,5	26	44,8	319	59,2
Los servicios de la biblioteca	349	82,7	51	86,4	48	82,8	448	83,1
El Programa en general	301	71,3	34	57,6	35	60,3	370	68,6
Total	422	100,0	59	100,0	58	100,0	539	100,0

Tabla A29. Proveedores de servicios con evaluación de conocimientos según nivel de especialización en Información Científico Técnica y ocupación

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	OCUPACIÓN						TOTAL		
	Bibliotecarios			Auxiliares de información					
	Satis-factoria	Total	%	Satis-factoria	Total	%	Satis-factoria	Total	%
Licenciados en ICT	2	2	100,0	0	0	0,0	2	2	100,0
Técnicos en ICT	11	14	78,6	0	0	0,0	11	14	78,6
Profesional universitario con postgrado o técnico en ICT	5	7	71,4	0	0	0,0	4	7	57,1
Profesional universitario sin postgrado ni técnico en ICT	6	7	85,7	0	0	0,0	6	7	85,7
Nivel medio sin formación en ICT	1	2	50,0	2	9	22,2	3	11	27,3
Total	24	32	75,0	2	9	22,2	26	41	63,4

Tabla A30. Bibliotecarios según satisfacción y nivel de especialización en Información Científico Técnica

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN	SATISFACCIÓN						TOTAL	
	Satisfechos		Parcialmente satisfechos		Insatisfechos			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Licenciados en ICT	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3	100,0
Técnicos en ICT	10	71,4	3	21,4	1	7,1	14	100,0
Profesional universitario con formación en ICT	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100,0
Profesional universitario sin formación en ICT	4	57,1	1	14,3	2	28,6	7	100,0
Nivel medio sin formación en ICT	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0
Total	21	63,7	8	24,2	4	12,1	33	100,0

Tabla A31. Proveedores según satisfacción y aspectos del Programa

ASPECTOS DEL PROGRAMA	SATISFACCIÓN					
	Satisfechos	%	Parcialmente Satisfechos	%	Insatisfechos	%
Servicio que proveen en la Biblioteca	29	67,4	12	27,9	2	4,7
Atención recibida en esta área por su organismo metodológico superior	29	67,4	11	25,6	3	7,0
Atención a reportes por roturas de equipos, desconfiguración y otras incidencias	8	18,6	6	14,0	29	67,4
Atención del equipo de dirección del Policlínico	26	60,5	11	25,6	6	14,0
Calidad de la tecnología instalada en el marco del Programa	36	83,7	6	14,0	1	2,3
Interés que los usuarios muestran por el servicio que ofrece	26	60,5	12	27,9	5	11,6
Utilidad del Programa	43	100,0	0	0,0	0	0,0

Nota: n=43

Tabla A32. Usuarios registrados en las bibliotecas en los meses estudiados según categoría

CATEGORÍA	No.	%
Médicos	5451	54,8
Estomatólogos	275	2,8
Profesionales no médicos	403	4,1
Licenciados en enfermería	299	3,0
Enfermeros	843	8,5
Técnicos Medios	624	6,3
Estudiantes	1143	11,5
Otros ^a	990	10,0
Total	9948	100,0

Nota: a. Incluye trabajadores administrativos, miembros de la comunidad

Anexo 9. Sugerencias de los usuarios y los proveedores

9.1 Sugerencias de los proveedores al Programa

1. Capacitación	No.	%
- Profundizar en la capacitación	9	19,6
- Implementar cursos a distancia para nivel medio	3	6,5
- Particularizar en capacitación en búsquedas en BD	2	4,3
- Profundizar en BD bibliográficas	1	2,2
- Profundizar en el LIS	1	2,2
- Propiciar nivel superior para TM en ICT	1	2,2
- Impartir los cursos que se dan en Infomed por municipio	1	2,2
- Continuar cursos a proveedores	1	2,2
- Capacitar a los proveedores con los cambios del portal	1	2,2
Total	20	43,5
2. Atención a reportes		
- Mejorar la atención a reportes	10	21,7
Total	10	21,7
3. Infraestructura tecnológica e insumos		
- Mejorar el equipamiento	2	4,3
- Incrementar el equipamiento con más posibilidades (scanners, fotocopidora, quemador de CD).	1	2,2
- Suministrar insumos para impresoras	3	6,5
- Mejorar las posibilidades de impresión	1	2,2
Total	7	15,2
4. Servicios Infomed		
- Permitir el acceso a sitios que no están disponibles en Infomed	2	4,3
- Hacer el Webmail más amigable	1	2,2
- Simplificar los pasos en las búsquedas en BD cubanas	1	2,2
- Dar cuenta de correo a los proveedores, independiente	1	2,2
Total	5	10,9
5. Fondos de las bibliotecas		
- Incrementar los fondos con textos de Medicina	1	2,2
Total	1	2,2
6. Condiciones de los locales		
- Mejorar climatización	2	4,3
- Mejorar el mobiliario de la biblioteca	1	2,2
Total	3	6,5
7. Recursos humanos		
- Buscar personal capacitado en Informática	1	2,2
- Incrementar el personal proveedor del servicio	1	2,2
Total	2	4,3
8. Organización		
- Evitar que se asignen tareas a las bibliotecarias que no corresponden con su contenido de trabajo	1	2,2
Total	1	2,2

9.2 Sugerencias de los proveedores para mejorar su trabajo

	No.	%
1. Técnicas		
- Aplicar la tecnología a la disseminación selectiva de información	2	4,3
- Organizar la información recuperada para su reutilización	1	2,2
Total	5	10,9
2. Organización		
- Extender el horario	1	2,2
- Profundizar en la divulgación del servicio	1	2,2
- Participar en los Grupos Básicos de Trabajo para divulgar el servicio	1	2,2
Total	4	8,7
3. Capacitación		
- Mantener la capacitación	1	2,2
- Impartir cursos internos para los usuarios	1	2,2
Total	2	4,3
4. Recursos materiales		
- Tener insumos de material de oficina	1	2,2
Total	1	2,2
5. Recursos humanos		
- Completar la plantilla	2	4,3
Total	2	4,3

9.3 Sugerencias de los usuarios

1. Infraestructura tecnológica e insumos	No.	%
- Más computadoras	47	8,6
- Más equipamiento	4	0,7
- Aumentar la velocidad de transferencia	3	0,6
- Mejorar la atención a los reportes	3	0,6
- Instalar PC en otras áreas del Policlínico	2	0,4
- Que todas las PC de la biblioteca estén conectadas a la red	1	0,2
- Extender el programa a otras instituciones de salud	1	0,2
- Habilitar servicio de fotocopia	10	1,8
- Mejorar servicio de impresión	7	1,3
Total	78	14,3
2. Servicios de Infomed		
- Acceso a Internet	42	7,7
- Sitios no disponibles en el Proxy	14	2,6
- Correo electrónico personal	4	0,7
- Hacer un sitio de Psicología cubana	1	0,2
- Mejorar calidad sitio de Enfermería	1	0,2
- Habilitar determinadas áreas de IRC en horario determinado	1	0,2
- Habilitar sitios para actualización de Windows y Office	1	0,2
- No limitar acceso a otros sitios de Cuba	1	0,2
Total	65	11,9
3. Organización		
- Extender el horario de la biblioteca	26	4,8
- Incrementar el personal en la biblioteca	7	1,3
- Establecer horarios óptimos	5	0,9
- Poder usar las PC en trabajos de Estadísticas, Personal y Contabilidad	5	0,9
- Dar una mayor divulgación al programa	2	0,4
Total	45	8,3
4. Capacitación		
- Continuar o ampliar los cursos	12	2,2
- Repetir los cursos	8	1,5
- Garantizar capacitación para todo el personal	5	0,9
- Ampliar las temáticas de los cursos	3	0,6
- Dar más tiempo para practicar	2	0,4
- Profundizar el curso de informática	2	0,4
- Mejor relación alumnos máquina en los cursos	1	0,2
- Más tiempo libre para la capacitación	1	0,2
- Disminuir los requisitos para los cursos a distancia	1	0,2
- Poner más lecciones supercurso de búsqueda en bases de datos bibliográficas	1	0,2
Total	36	6,6
5. Condiciones de trabajo		
- Mejor climatización	24	4,4
- Proveer protectores de pantalla	2	0,4
Total	26	4,8
6. Fondos de las bibliotecas		
- Ampliar los fondo bibliográficos de la biblioteca	2	0,4
Total	2	0,4
7. Otras		
- Dar facilidades para adquirir PC	1	0,2
Total	1	0,2

Anexo 10. Recomendaciones contenidas en la carta a Director del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas con los resultados de la evaluación

Adjunto se le envía una copia con los resultados de la investigación “Evaluación del Programa de Introducción de Tecnologías de Información y Comunicación en la Atención Primaria de Salud. Ciudad de La Habana. 2003”, solicitada a la Escuela Nacional de Salud Pública.

Unidos a los resultados que se ofrecen de forma detallada en el cuerpo del informe, le sugerimos que analicen las siguientes recomendaciones que consideramos son útiles para el trabajo y la continuidad de la evaluación del Programa:

1. Aplicar las TIC a la gestión de la información propia de las bibliotecas es decir, a los registros y las estadísticas que éstas requieren para su trabajo. Ajustar las estadísticas al cambio cualitativo dado en las mismas y estandarizar el contenido de los registros, las categorías de los usuarios y los procedimientos que permitan darle un mejor seguimiento al Programa en los diferentes niveles de dirección y en la misma biblioteca.
2. Estudiar la forma de subordinación de los Centros de Información Municipales con el fin de que puedan cumplimentar la doble función que tienen asignada: biblioteca de los policlínicos que los acogen y órgano coordinador y metodológico a nivel territorial. Incrementar las acciones de seguimiento del Programa a nivel de policlínico. Utilizar las estadísticas sistemáticas que se generan en función del mismo.
3. Estudiar los mecanismos financieros y metodológicos que permitan el sostenimiento material del Programa de forma descentralizada es decir, a nivel de policlínico.
4. Incluir en la estrategia de educación continuada de los proveedores cursos de educación a distancia para aquellos que son de nivel medio, propiciando su recalificación y/o actualización. Empoderarlos para que puedan replicar los cursos de capacitación a los usuarios y para que contribuyan de forma activa a la gestión de la información y el conocimiento en los policlínicos. Incluir en esta estrategia a los auxiliares de de información para que puedan asistir a los usuarios en el empleo de las TIC en las bibliotecas.
5. Empoderar a los dirigentes de este nivel, quienes deben propiciar la participación activa de los bibliotecarios en la identificación de las necesidades de información, en las investigaciones que se realizan y, fundamentalmente, en los análisis de la situación de salud.
6. Continuar con la capacitación de los usuarios y ampliar el contenido de los cursos como vía para incrementar el aprovechamiento de las TIC, de manera que éstos puedan apropiarse de las herramientas no sólo para la búsqueda de información necesaria y pertinente sino de todas aquellas que propician el trabajo en grupo, el intercambio de conocimientos, la participación en cursos, eventos y foros virtuales, entre otras que posibilitan la adecuada gestión de la información y el conocimiento.
7. Realizar cortes evaluativos del Programa de forma sistemática y que comprendan a otras provincias. Incluir en las dimensiones y los criterios aquellos que posibiliten medir, en el futuro, el impacto del Programa en la asistencia, la docencia, las investigaciones y en el estado de salud de la comunidad. Utilizar las TIC en los instrumentos en que proceda con el fin de abarcar más usuarios y proveedores, de facilitar su aplicación y procesamiento y de disminuir los errores que se introducen en ambos momentos. Optimizar la metodología utilizada en la evaluación con vistas a la autoevaluación sistemática del Programa.
8. Socializar los resultados de la evaluación con las bibliotecarias de los policlínicos estudiados, los dirigentes del Programa y los expertos que contribuyeron a la selección de las dimensiones, los criterios y los estándares.