

***Gersad*, boletín informativo para directivos de la Salud de Camagüey**

***Gersad*, news bulletin for executives of Camagüey's health care institutions**

Antonio Obed Tarajano Roselló^I, Raquel María Rodríguez Crespo^{II}, Jorge Zequeira Brito^{III}

- I. Licenciado en Estudios Socioculturales, Profesor Instructor, Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Facultad de Tecnología de la Salud Dr. Octavio de la Concepción y de la Pedraja, Cátedra de Gestión de Información en Salud, Avenida Madame Curie esquina Carretera Central Oeste, Previsora, Camagüey, Cuba, CP. 70 700 tarajano@finlay.cmw.sld.cu
- II. Licenciada en Gestión de Información en Salud, Sectorial Provincial de Salud. Dirección Provincial de Estadísticas, Luaces #156 entre Independencia y San Pablo, Camagüey, Cuba, CP. 70 100
- III. Técnico en Informática, Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Centro de Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas de la Salud, Carretera Central Oeste Km 4 ½, Camagüey, Cuba, CP. 70 700

RESUMEN

Se presentan los resultados de una investigación de innovación tecnológica desarrollada entre marzo y septiembre de 2009, en la Dirección Provincial de Salud de Camagüey. Se aplicó una encuesta a los directivos del territorio para diseñar un boletín que les informe sobre los procesos gerenciales del Sistema Nacional de Salud cubano.

Se estableció una estrategia para la diseminación del mismo a través del correo electrónico y de su inclusión en la Web. Los destinatarios expresaron elevados niveles de satisfacción con el producto. Se recomienda incluir el boletín en el sitio Web de la Dirección Provincial de Salud de Camagüey, así como dar continuidad y enriquecimiento al producto a través del estudio periódico de las necesidades de información de los dirigentes de la Salud en la provincia.

Palabras clave: productos y servicios de información; publicaciones periódicas; publicaciones electrónicas; gerencia; toma de decisiones gerenciales; servicios de información

ABSTRACT

This paper presents the results of a technological innovation research carried out at Camagüey's Health Care Provincial Department, from March to September 2009. Territorial health care executives answered a survey aimed to designing a news bulletin to inform them about the managing processes of Cuba's National System of Health. A strategy for its circulation through emails and publication in the Internet was developed. Results showed high levels of satisfaction with the product. As recommendations, the bulletin should be included in the website of Camagüey's Health Care Provincial Department and given continuation and enrichment by means of periodically studying the executives' information needs.

Keywords: information products and services; periodicals; electronic publications; management; organizational decision making; information services

INTRODUCCIÓN

En Cuba, los Departamentos de Estadística del Sistema Nacional de Salud están llamados a llevar a cabo una gestión de información de excelencia. Ello implica el procesamiento, la síntesis y el empaquetamiento de la información en forma de

productos, con el objetivo de satisfacer las demandas de sectores específicos de usuarios, dentro de los que se encuentran los directivos de la Salud.¹

La informatización del sistema ha dado lugar a la mejora de estos procesos, puesto que favorece la prestación de servicios a la medida y el desarrollo de productos de valor agregado, que permiten comunicar información a los usuarios según necesidades determinadas de antemano a través de estudios pormenorizados. Para esto resulta imprescindible conocer el contenido, la estructura y las condiciones de las tareas que desempeñan dichos usuarios, así como sus características socio-psicológicas más relevantes.²⁻⁴

Otro aspecto importante a considerar es el grado de gestión de la información por parte de los beneficiarios, razón por lo que se debe analizar no sólo cómo éstos la adquieren, sino también cómo la registran, procesan, utilizan y comunican; o sea, cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades, referentes a la utilización de las nuevas tecnologías, y cooperan entre ellas de forma efectiva para contribuir al logro de los objetivos de la organización.^{5,6}

En ese sentido, cuando se habla de productos de información diseñados a la medida, se enfatiza su adecuación a la necesidad de quien lo recibe. Evidentemente, el valor añadido implica un grado de elaboración mayor. Estos conceptos han generado los denominados servicios de información en busca del conocimiento, que combinan los valores de los servicios diseñados a la medida y de valor agregado con un formato de presentación, cuya principal característica es la facilidad de comprensión y uso de la información que contienen. Su objetivo fundamental es que sus receptores puedan convertir rápidamente la información en conocimiento.^{2,7}

Puesto que los productos de valor agregado se elaboran, o prestan, con un grado creciente de búsqueda de correspondencia con los atributos de las necesidades, los proveedores deben ofrecer a los usuarios la información que éstos necesitan y, por otra parte, deben crear mecanismos que hagan atractiva y diferente su oferta informativa.^{2,8,9}

Con ello se relacionan fuertemente los procesos vinculados a la Diseminación Selectiva de la Información (DSI), servicio que permite, sobre iguales principios, recibir información tanto bibliográfica como a texto completo a partir de las necesidades de grupos específicos de usuarios.¹⁰⁻¹²

Dentro de las funciones del Departamento de Estadísticas de la Dirección Provincial de Salud en Camagüey, se encuentran revisar, procesar y analizar la información recibida por parte de los Departamentos de Estadísticas y Registros Médicos de los municipios y las unidades de subordinación provincial, así como emitir información veraz y oportuna para los directivos de la unidad y jefes de programas, la Dirección Nacional de Estadísticas y otros organismos provinciales. Esto se realiza a través de pequeños folletos que se envían por correo electrónico, en bases de datos o en tablas impresas.¹³ Sin embargo, esta instancia no aprovecha debidamente las potencialidades de sus recursos humanos en cuanto a compartir la información y el conocimiento del personal de la Salud, en función del fortalecimiento de la organización, con respecto a los procesos gerenciales.

De ahí que la investigación se encamine a propiciar el acceso de los dirigentes de la Salud de la provincia de Camagüey a información actualizada y oportuna sobre los procesos gerenciales en el Sistema Nacional de Salud Pública, a través del diseño de un boletín informativo.

En la actualidad, la actividad gerencial en el sector de la Salud Pública requiere del desempeño de directivos competentes, debidamente cualificados, que sean capaces de enfrentar exitosamente los múltiples desafíos relacionados con el ejercicio de su profesión, en correspondencia con la contemporaneidad tanto el plano nacional como internacional.

En este sentido, el boletín se propone mantener informado al dirigente de la Salud sobre múltiples aspectos relacionados con su quehacer diario. Indudablemente, ello favorecerá la toma de decisiones oportunas, así como la interacción organización-directivo-subordinado, desde una concepción novedosa y armónica. De esta manera, la

gestión de información en función de la actividad gerencial redundará en el fortalecimiento del sistema.

Con el presente trabajo se pretende optimizar los procesos gerenciales en el sector, al propiciar la capacitación y la actualización de los profesionales y técnicos de la Salud vinculados a los procesos de dirección. El producto estará disponible a partir de un servicio de DSI, con vistas a lograr la interacción de las unidades asistenciales. El boletín permite colocar la información donde se necesita; en el lugar donde se toman las decisiones. Para ello la misma se presenta en un formato adecuado, con capacidad para ampliarse o reducirse según el tiempo, los recursos y las características de las necesidades del que la recibe.¹⁴

Trabajar en la creación de un servicio/producto de nuevo tipo que considere los recursos de información y la subsiguiente preparación de los recursos humanos, facilitaría una gestión administrativa de excelencia en el sector. En ello radica la importancia, la novedad y los aportes de la investigación que se presenta.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se presenta una investigación de innovación tecnológica desarrollada en la Dirección Provincial de Salud de Camagüey, durante el período comprendido entre marzo a septiembre de 2009.

Con el propósito de determinar las principales temáticas del boletín se aplicó una encuesta que garantiza como principios éticos fundamentales el anonimato y la confiabilidad en el procesamiento de los datos (anexo 1). El universo estuvo constituido por 154 profesionales y técnicos, entre los que se escogió, según el método aleatorio simple, una muestra de 55 personas, lo que significó el 35,7 por ciento. Se realizó una revisión bibliográfica, a fin de establecer las principales secciones que conforman el producto. La información publicada en el mismo se seleccionó a partir de diferentes fuentes de divulgación, comunicación y agencias cablegráficas.

Para el diseño del boletín se utilizaron los siguientes software: Microsoft Word en el procesamiento de textos, Dreamweaver 9.0 del paquete de la Adobe en la confección de las interfaces, Xamp en la creación de un servidor web para las aplicaciones, Adobe Flash en la animación, Rapid CCS 2007 en el estilo gráfico y Photoshop en el diseño gráfico. Se utilizó un escáner Benq 6.1, para fotografiar la carátula de los documentos a promocionar. Luego de su diseño y puesta en circulación se aplicó otra encuesta con el propósito de medir la satisfacción de los usuarios con el producto (anexo 2).

Los resultados de las encuestas se tabularon por el método estadístico porcentual. Se calculó la media aritmética de las temáticas para establecer un orden de prioridad concerniente a la aparición de las mismas, a partir de la siguiente fórmula:

$$\bar{X} = \frac{\sum \text{Opiniones}}{\text{Total de temáticas}}$$

Se utilizó una computadora Pentium IV y el paquete estadístico de Microsoft Excel 2003. Los principales indicadores se representan en tablas y gráficos para su mejor comprensión. Se elaboró una estrategia para la diseminación del boletín.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Determinación de las temáticas y satisfacción con el producto

De los 55 directivos encuestados, todos consideraron necesario que se brinde información vinculada con los procesos gerenciales para el desempeño de sus funciones como dirigentes de la Salud. Con el propósito de determinar las materias principales a abordar en el boletín se procedió a proponer al grupo de usuarios en estudio una serie de temáticas relacionadas con las funciones directivas. La media de aceptación de los tópicos propuestos fue de 46.6.

La tabla 1 muestra que 9 temáticas se encuentran en el promedio de aceptación de los usuarios. Las materias Desarrollo Profesional y Estadísticas de Salud poseen un nivel de aceptación del 100%; Ética Médica, 98,1 %; Inteligencia Empresarial, 96,3%;

Dirección Empresarial, 94,5%; Gestión Administrativa, 90,9%; Liderazgo, 87,2%; Marketing Estratégico y Operacional, 85,4 %; y Eventos, 85,4 %.

Las temáticas que están por debajo de la media, estas son: Prestación de los Servicios (83,6 %), Diseño e Implementación de los Sistemas y Servicios (76,4 %) y Competencia Profesional (36,3 %), manifestando un nivel bajo de interés por parte de los usuarios, por lo que la secuencia de aparición de las mismas alternará con las temáticas principales. De esta forma se establece un orden de prioridades con relación a la aparición mensual de las materias en cuestión. De los 55 encuestados, ninguno añadió a la encuesta otra temática (anexo 3).

De los 55 encuestados, 18 son dirigentes; estos son aquellos trabajadores que se encuentran vinculados específicamente con las funciones de dirección, tales como el Director Provincial, los Vicedirectores y Jefes de Departamento. Entre los 33 técnicos se encuentran los Jefes de Programas y Jefes de Secciones o Especialistas Principales (anexo 4).

Los encuestados son médicos, estomatólogos, licenciados en enfermería, licenciados en tecnología de la Salud, técnicos de nivel básico y medio superior propio (enfermeros generales y especializados) y otros niveles de educación. Los 4 administrativos son graduados de los niveles superior y medio de educación. Entre los encuestados, 10 son profesores instructores (40 %), 7 profesores asistentes (28 %) y 8 profesores auxiliares (32 %).

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, cabe destacar que, de los 55 directivos, 50 quedaron muy satisfechos con el boletín informativo (90,9 %). Los dirigentes, técnicos y administrativos quedaron muy satisfechos. Solo 5 personas quedaron satisfechas. No se recogieron opiniones referentes a la insatisfacción. Se establecieron sugerencias de mantener esta iniciativa y divulgar el boletín a todos los niveles del sector, fundamentalmente en el tópico de la Ética Médica (anexo 5).

Algoritmo de trabajo y características del producto

Para la elaboración del boletín informativo se estableció el siguiente algoritmo de trabajo:

Fase I. Diseño

1- Localización, selección y compilación de los documentos que componen el producto.

- Localización: Las fuentes se identificaron mediante un proceso de gestión bibliográfica, a partir de la Biblioteca Virtual en Salud cubana (BVS Cuba).

- Selección: Este proceso incluyó la evaluación, la síntesis y la clasificación de la información reunida. De esta manera se determinó lo más relevante a ofrecer a los destinatarios finales del producto. La información se seleccionó según los siguientes parámetros:
 - ¿A quién va dirigida?
 - ¿Qué se propone comunicar o para qué la necesitan los usuarios o receptores?
 - ¿Cómo se recibirán los resultados?
 - ¿Con qué frecuencia se comunicará?¹⁵

- Compilación de los documentos que componen el producto: El boletín informativo es una herramienta útil que coadyuva a la toma de decisiones entre los directivos de la Salud. Como tal compila artículos y materiales bibliográficos, que se procesan y organizan en función de optimizar la gerencia en salud. La información se obtiene de diferentes fuentes y se ofrece en un formato sintetizado. La transformación del contenido de las fuentes originales da lugar a un nuevo producto.

Este procedimiento coincide con el modelo establecido por el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey para la elaboración de sus respectivos productos, dentro de los que se destacan *El Búho de Minerva* y el *Noticiero Científico Técnico*; así como con la metodología que sigue la BVS Cuba y otras instituciones para

la edición de boletines tales como: *Bibliomed*, *Boletín Epidemiológico Semanal del Instituto Pedro Kourí*, *Reporte Técnico de Vigilancia y Situación Epidemiológica Internacional*.¹⁶⁻¹⁸ Al igual que estas publicaciones, el propósito de *Gersad* consiste en mantener informados a sus usuarios sobre temas que responden a sus necesidades específicas.

Como producto de valor agregado, *Gersad* constituye un medio esencial mediante el cual la Dirección Provincial de Salud de Camagüey expresa y comunica sus valores. En función de ello contiene información procesada que propicia la comprensión y el intercambio entre directivos en el campo de conocimiento de la organización con respecto a los procesos gerenciales. Según la definición que ofrece Tomás Saorín, ello lo convierte en un producto informativo, ya que en su confección juegan un papel fundamental la actualidad, la difusión y la comunicación de información oportuna.¹⁹

2- Análisis de la calidad de la información.

Para el diseño del boletín se tomaron en cuenta los siguientes aspectos sobre la calidad de la información:

- Relevancia (que se ajuste a las necesidades del usuario).
- Adecuación (que trate sobre el tema requerido).
- Precisión (que exponga exactamente lo que pide la misma).
- Exhaustividad (aspecto deseado completamente).
- Fiabilidad (que sea cierta; que se confíe en la fuente de procedencia).
- Direccionamiento (que llegue sólo a las personas adecuadas).
- Puntualidad (momento oportuno).
- Nivel de detalle (ni excesivo ni insuficiente).
- Formato (sólo el que se establece acorde a los requerimientos del usuario).
- Comprensibilidad (que se entienda por quien la vaya a utilizar).
- Comunicabilidad (que se transmita a través de un canal adecuado y único).

3- Diseño del boletín informativo.

Al boletín informativo se le asignó el nombre de *Gersad*, contracción de la frase Gerencia en Salud. Su frecuencia de aparición es trimestral. El producto se elaboró a partir de un formato que posee la capacidad de ampliarse o reducirse según el tiempo, los recursos y las necesidades del que lo recibe. La estructura del boletín informativo quedó establecida de la siguiente manera:

- Bloque principal.
- Índice por temáticas.
- Artículo del mes.
- Contactos.
- Consejos empresariales.
- Promoción concerniente a los próximos números.
- ¿Dónde estamos ubicados?

Esta distribución es flexible; puede variar tanto en secciones como en temáticas con el fin de adaptarse a los requerimientos informacionales de los usuarios. El formato HTML de *Gersad*, su combinación cromática y tipográfica añaden valor al producto si se le compara con el soporte de presentación que utilizan los boletines editados por la Biblioteca Médica Nacional, tales como *Bibliomed*, *Novedades* y *BMN Informa*, los cuales se presentan al usuario en un documento con extensión DOC o PDF, con la incorporación, en el caso de *BMN Informa*, de elementos de WordArt que deslucen el empaquetado final de la información.^{20,21}

Puesto que en la actualidad el Sistema Nacional de Salud está inmerso en un proceso de cambios sustanciales que tiene dentro de sus prioridades el trabajo con los cuadros, dirigentes, directivos, reservas y canteras, *Gersad* toma como patrón los principios que rigen el accionar de la revista *INFODIR*.

Como tal, se propone dar a conocer nuevas formas, métodos y tecnologías de dirección que puedan aplicarse de forma científica a los procesos de toma de decisiones en las diferentes entidades de la Salud.

Al igual que *INFODIR* está llamada a propiciar el intercambio científico e instructivo entre el personal de la Salud vinculado con los procesos gerenciales, con el objetivo de elevar la cultura y desempeño de los mismos, lo que lógicamente redundará en una mayor eficiencia y eficacia en la gestión de dirección y permitirá a los directivos colaborar de forma efectiva con el desarrollo del pensamiento de dirección en salud.^{14,22}

Desde el punto de vista formal, en las características del diseño HTML se utilizan las curvas, lo que, aunado a la ausencia de animación innecesaria, transmite al usuario, tanto psicológica como perceptivamente, una sensación de estabilidad. De esta manera la vista fluye con mayor facilidad por las páginas y se favorece la descarga rápida del contenido. Se utilizó el estilo CSS (Hoja en Cascada), que agiliza el manejo e interacción con el sitio.

Se trabajó con una gama tipográfica de estilo Sans Serif, dentro de las que se encuentran Arial, Thoma y Verdana. Las mismas fueron empleadas dada la sencillez y legibilidad que establecen. Son letras de trazo recto, ojo ancho y amplio espaciado entre caracteres, lo que permite la lectura con comodidad.

Las páginas siguen un formato vertical, lo cual responde al hecho de que es un boletín de noticias cortas. En este sentido, lo más importante se sitúa en la parte superior e inferior, según el orden de prioridad al que se ha hecho referencia.

Se empleó una combinación de colores establecida por el blanco, el verde olivo y el negro. Este último específicamente para las letras, con el objetivo de no agotar la vista del cliente. Se utiliza el blanco de fondo para eliminar el efecto de minimalismo óptico. El color verde olivo, además de ser representativo del Sistema Nacional de Salud, identifica a la Revolución. Con esto se ha querido presentar un boletín que revoluciona la concepción de la gestión de información en el ámbito gerencial de la Salud.

También se utiliza el verde debido a su funcionalidad como color neutro. Téngase en cuenta que es un color frío y poco saturado, en contraste con el fondo blanco produce sensación de sobriedad, y, además, funciona como puente entre dos colores de gran contraste, en este caso el negro y el blanco.

Se trabajó con los siguientes elementos gráficos que responden a los estándares internacionales para la elaboración de sitios Web:

- *Gersad*, como isotipo con el que se identifica a la gerencia en salud.
- Dispositivos de publicidad, tales como las imágenes de impacto, con las que se pretende resaltar los artículos y atraer la atención del lector.
- Banner para promocionar el boletín en un sitio Web de mayor rango. Para la animación gráfica del mismo se utilizan efectos de desvanecimiento que realzan con elegancia la información aportada por este elemento.

Todas estas características complementan, enriquecen, añaden calidad y pertinencia al producto. En este sentido, *Gersad* constituye un producto de valor agregado diseñado a la medida, que se adecua a las necesidades de los usuarios para los que ha sido concebido. El valor añadido está dado por un grado de elaboración mayor, lo que facilita la comprensión y posibilita convertir la información en conocimiento.

Fase II. Implementación y continuidad del servicio a partir de la DSI

El boletín electrónico *Gersad* facilita el acceso a información de interés para un grupo de usuarios priorizados. Esta información se ofrece al lector periódicamente y de manera organizada mediante secciones, lo cual se corresponde con otras iniciativas desarrolladas al respecto por el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.²³

Al igual que *INFODIR*, es una publicación digital que se distribuye a cierto número de usuarios que previamente han mostrado su interés por recibirlo y que lo necesitan dadas las características de su actividad laboral.¹⁴

Para la diseminación del producto, se informó primeramente la salida del boletín. Posteriormente, *Gersad* se puso a disposición de los usuarios a partir del sitio Web del

Centro de Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas de la Salud, CENDECSA, con vistas a su incorporación posterior en el de la Dirección Provincial de Salud de Camagüey, que en estos momentos se encuentra en construcción.

Es imprescindible destacar que, debido a esta condicionante, en la actualidad el sitio adolece de buen posicionamiento, por lo que resulta vital la continuidad del servicio de la DSI con respecto al mismo hasta tanto sea solucionada dicha problemática.

Para evaluar el nivel de aceptación del mismo se elaboraron carpetas o listas de direcciones en el correo electrónico en las que se agruparon los dirigentes de acuerdo a las siguientes categorías:

- Director provincial de Salud Pública
- Vicedirectores
- Jefes de departamentos
- Jefes de programas
- Jefes de secciones o especialistas principales
- Profesionales y técnicos con cargos gerenciales

Hecho esto se procedió a la diseminación del producto vía correo electrónico. Cada uno de los boletines diseñados comprende información concerniente al equipo de realización con vistas a que los usuarios viertan sus opiniones y posibles sugerencias. Este proceso de retroalimentación favorece la calidad del producto.

En la actualidad se trabaja en el perfeccionamiento del servicio de diseminación selectiva de la información vinculado a *Gersad*, a partir del diseño de una encuesta virtual que permita la continuidad del proceso. Se hará extensivo al resto de las instituciones de Salud Pública en el territorio, del mismo modo, de acuerdo a las siguientes categorías:

- Directores de hospitales y policlínicos
- Vicedirectores de hospitales y policlínicos
- Subdirectores administrativos de los municipios y hospitales

- Directores de Unidades de Higiene y Epidemiología
- Jefes de departamentos de las instituciones seleccionadas
- Especialistas principales de las instituciones seleccionadas
- Jefes de áreas de instituciones seleccionadas
- Otros dirigentes

CONCLUSIONES

El boletín informativo Gersad, como producto de valor agregado, propicia el acceso de los dirigentes de la Salud de la provincia de Camagüey a información actualizada y oportuna sobre los procesos gerenciales en el Sistema Nacional de Salud Pública. Para su diseminación se elaboró una estrategia, a partir de la utilización del correo electrónico y la Web. Los destinatarios expresaron elevados niveles de satisfacción con el producto final. Se recomienda incluir el producto en el sitio Web de la Dirección Provincial de Salud de Camagüey, promover el mismo en el Portal Finlay para mejorar su posicionamiento, dar continuidad y enriquecimiento al boletín a través del estudio de las necesidades de información de los dirigentes de la Salud en la provincia y añadir una encuesta virtual que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios con el producto a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ríos Massabot NE, Fernández Viera RM, Jorge Pérez ER. Los registros médicos en Cuba. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2005 [citado 27 Mar 2009];31(4): [aprox. 17 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31_4_05/spu15405.htm
2. Cañedo Andalia R. Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. ACIMED [Internet]. 2006

[citado 15 Mar 2009];14(1): [aprox. 11 p.]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci01106.htm

3. Silveira Rodríguez V, Núñez Paula I. Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. ACIMED [Internet]. 2001 [citado 27 Mar 2009];9(1): [aprox. 30 p.]. Disponible en:

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci021001.pdf

4. Núñez Paula I. ¿Cómo evaluar un servicio de alto valor agregado y ajuste a la medida? Primera parte. Ciencias de la Información. 1999;(4):13-26.

5. Barrios N. La gestión de información y sus recursos (Parte I) Bibliotecas [Internet] 2003. [citado 27 Mar 2009];(3):[aprox. 11 p.]. Disponible en:

http://www.bnjm.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm

6. Valdés Abreu MC. Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. ACIMED [Internet]. 2003 [citado 27 Mar 2009];7(1):[aprox. 11 p.].

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94351999000100002&lng=es&nrm=iso

7. Inastrilla Armador O. Metodología para la estimación del valor agregado del mantenimiento productivo en la industria cubana. [Internet]. 2004 [citado 27 Mar 2009].

Disponible en: <http://revistas.mes.edu.cu:9900/eduniv/03-Revistas-Cientificas/Ingenieria-Mecanica/2004/2/32204207.pdf>

8. Ostertang CF, Andrea Rizo J ¿Qué es el valor agregado? Proyecto de Desarrollo Agro-empresarial Rural [Internet]. 2002 [citado 27 Mar 2009]. Disponible en:

http://www.ciat.cgiar.org/agroempresas/pdf/valor_agregado.pdf

9. Reyes L. Presencia de los servicios de valor agregados en la prensa digital cubana [Internet]. 2004 [citado 27 Mar 2009]. Disponible en: http://www.latecla.cu/bd/digital/agregados_livia02.htm
10. Cáceres Manso E. Servicio de diseminación selectiva de información a investigadores priorizados. ACIMED [Internet]. 1993 [citado 27 Mar 2009];1(1):[aprox. 4 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol1_1_93/aci05193.htm
11. Santovenia Díaz J, Cañedo Andalia R. Really Simple Syndication: una tecnología para la diseminación selectiva de la información. ACIMED [Internet]. 2006 [citado 15 Mar 2009];14(1):[aprox. 11 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000100014
12. Valdés Morris M, Bermello Navarrete R. Análisis preliminar del trabajo desarrollado con el servicio de diseminación selectiva de la información en un programa de cooperación. [Internet]. 2005 [citado 27 Mar 2009]; 21(3-4):80-91. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/cgi-bin/library?e=d-000-00---0revistas--00-0-0--Oprompt-10->
13. Ministerio de Salud Pública. Dirección Nacional de Estadísticas. Normas de Registros Médicos. La Habana; 1984. p. 3-5.
14. González Rivero M del C. INFODIR: la gestión de información para los directivos de salud. ACIMED [Internet]. 2007 [citado 22 Mar 2009];15(5): [aprox. 11 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_05_07/aci11507.htm
15. Torres Delgado JA, Rubén Quesada M, Bayarre Vea H, Garriga Sarría EP, Pría Borrás MC, Gran Álvarez M, et al. Comunicación estadística. En: Informática médica: bioestadística. T. 2. La Habana: Ecimed; 2004. p. 484-7.

16. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey. El Búho de Minerva. [Internet] 2009 [citado 6 May 2009]. Disponible en:

<http://www.sld.cu/sitios/cpicm-cmw/temas.php?idv=9441>

17. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey. Noticiero Científico Técnico. [Internet]. 2009 [citado 6 May 2009]. Disponible en:

<http://www.sld.cu/sitios/cpicm-cmw/temas.php?idv=12197>

18. Boletines BVS. [Internet]. 2009 [citado 6 May 2009]. Disponible en:

<http://www.bvscuba.sld.cu/xml2html/xmlRoot.php?xml=xml/es/bvs.xml&xsl=xsl/level3.xsl&lang=es&tab=collection&item=96&graphic=yes>

19. Producto informativo y producto documental. [Internet]. 2005 [citado 6 May 2009].

Disponible en: <http://infoempresa.blogspot.com/2005/05/producto-informativo-y-producto.html>

20. Biblioteca Médica Nacional. Novedades. [Internet]. 2009 [citado 6 May 2009].

Disponible en: <http://www.sld.cu/sitios/bmn/temas.php?idv=2897>

21. Biblioteca Médica Nacional. BMN Informa. [Internet]. 2009 [citado 6 May 2009].

Disponible en: http://www.sld.cu/sitios/bmn/buscar.php?id=3391&iduser=4&id_topic=17

22. INFODIR. [Internet] 2009 [citado 6 May 2009]. Disponible en:

<http://www.sld.cu/sitios/infodir/temas.php?idv=3366>

23. González Rivero M del C. Servicio de información factográfica orientado a los directivos de salud en Cuba. ACIMED [Internet]. 2007 [citado 22 Mar 2009];15(5):

[aprox. 11 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_05_07/aci15507.htm

Recibido: 4/02/2010

Aprobado: 20/07/2010

Antonio Obed Tarajano Roselló, Licenciado en Estudios Socioculturales, Profesor Instructor, Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Facultad de Tecnología de la Salud Dr. Octavio de la Concepción y de la Pedraja, Cátedra de Gestión de Información en Salud, Avenida Madame Curie esquina Carretera Central Oeste, Previsora, Camagüey, Cuba, CP. 70 700. tarajano@finlay.cmw.sld.cu

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para la determinación de las temáticas del boletín

Estimado usuario:

Con vistas a la confección de un boletín informativo dirigido a los profesionales y técnicos de la Salud vinculados con los procesos gerenciales, necesitamos determinar cuáles son las temáticas de interés para este tipo de usuarios. Solicitamos su ayuda al respecto. Esta encuesta es de carácter anónimo. Los datos recogidos por la misma sólo serán vistos y procesados por el personal a cargo de la investigación. Le agradecemos la sinceridad con que responda las siguientes preguntas:

1-Categoría ocupacional:

Dirigente Técnico Administrativo

2- Categoría docente:

Profesor Instructor Profesor Asistente Profesor Auxiliar Profesor Titular

3- Categoría asistencial:

Especialista 1er Grado Especialista 2do Grado

4- ¿Considera necesario recibir información relacionada con los procesos gerenciales para el desempeño de sus funciones como dirigente en salud?

Si _____ No _____

5- ¿Cuáles de las siguientes temáticas serían de su interés?

_____ Competencia profesional

_____ Eventos

_____ Gestión administrativa

_____ Liderazgo

_____ Desarrollo profesional

_____ Inteligencia empresarial

_____ Dirección empresarial

_____ Marketing estratégico y operacional

_____ Estadísticas de salud

_____ Ética médica

_____ Prestación de servicios

_____ Diseño e implementación de sistemas y servicios.

6- ¿Desea añadir algo más?

Anexo 2

Encuesta para determinar el grado de satisfacción con el producto

Estimado usuario:

Ha comenzado a circular el boletín informativo *Gersad*, confeccionado por el Departamento Provincial de Estadística de Salud en Camagüey, con el objetivo de propiciar el acceso a información sobre los procesos gerenciales en salud a los dirigentes del sector. Necesitamos que responda las siguientes preguntas con el propósito de conocer su nivel de satisfacción con el producto. Esta encuesta es de carácter anónimo. Los datos recogidos por la misma sólo serán vistos y procesados por el personal a cargo de la investigación. Muchas gracias.

1- Categoría ocupacional

Dirigente

Técnico

Administrativo

2- Categoría docente

Profesor Instructor

Profesor Asistente

Profesor Auxiliar

Profesor Titular

3- Categoría asistencial

Especialista 1er Grado

Especialista 2do Grado

4-¿Considera apropiado los temas divulgados en el boletín informativo?

____ Si
____ No

5- Exprese su grado de satisfacción con el producto.

____ Muy satisfecho
____ Satisfecho
____ Medianamente satisfecho
____ Insatisfecho

6- ¿Desea añadir algo más?

Anexo 3

Tabla 1. Temáticas de interés. Dirección Provincial de Salud. Camagüey, 2009

Temáticas de interés	Usuarios	
	No.	%
Desarrollo profesional	55	100
Estadísticas de salud	55	100
Ética médica	54	98,1
Inteligencia empresarial	53	96,3
Dirección empresarial	52	94,5
Gestión administrativa	50	90,9
Liderazgo	48	87,2
Marketing estratégico y operacional	47	85,4
Eventos	47	85,4
Prestación de los servicios	46	83,6
Diseño e implementación de sistemas y servicios	42	76,4
Competencia profesional	20	36,3

Fuente: Encuesta

Anexo 4

**Tabla 2. Categoría Ocupacional según indicadores.
Dirección Provincial de Salud. Camagüey, 2009**

Categoría Ocupacional	% de Categoría Ocupacional	
	No.	%
Dirigentes	18	32,7
Técnicos	33	60
Administrativos	4	7,3
Total	55	100

Fuente: Encuesta.

Anexo 5

Tabla 3. Satisfacción de los Usuarios con el Producto.

Dirección Provincial de Salud. Camagüey, 2009

Usuarios	Muy Satisfecho		Satisfecho		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%
Dirigentes	15	83,3	3	9,1	18	100
Técnicos	31	93,9	2	6,1	33	100
Administrativos	4	100	-	-	4	100
Total	50	90,9	5	29,1	55	100

Fuente: Encuesta.