

FILIAL UNIVERSITARIA DE SALUD EL SALVADOR

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN USUARIOS

Lic. Yusmira Savón Vaciano¹, Lic. Yeni Hechavarría Ramos², Lic. José Antonio Almenares Díaz³, Lic. Raidel Rivera Ramos.⁴

1 Máster en Gerencia de la Ciencia y la Innovación. Ingeniera en Geología Instructor.

2 Licenciada en Gestión de la Información en Salud.

3 Licenciado en Historia y Ciencias Sociales. Asistente.

4 Licenciado en Estudios Socioculturales.

RESUMEN

Se realiza un estudio con el objetivo de elaborar la planeación estratégica del Departamento Biblioteca del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera". Este contempla tres etapas: Análisis situacional (presente), Fase prospectiva (futuro) y Fase operacional (conexión del presente con el futuro). En dichas etapas se construye matriz DAFO, se definen: Problema y Alternativa estratégicos, Misión, Valores compartidos y deseados, Escenarios, Visión y Objetivos estratégicos. Las conclusiones y las recomendaciones están referidas al cumplimiento de los objetivos.

Palabras clave: gestión de la información, planeación estratégica, matriz DAFO.

INTRODUCCIÓN

Para los profesionales y técnicos del sector de la salud, la búsqueda de literatura científica se ha convertido en una necesidad de información, por lo que se han originado nuevas expectativas, contribuciones, planes, proyectos, propuestas, a favor de la gestión de la información. Actualmente no resulta suficiente que las personas y, especialmente, los

profesionales y técnicos sepan leer y escribir, usar una computadora, el teléfono o cualquiera de las tecnologías emergentes de la sociedad post-industrial. Es necesario estar alfabetizado informacionalmente y ello implica, no sólo saber que la información existe sino, también, conocer cómo encontrarla, utilizarla, manipularla para que se convierta en conocimiento individual y social.¹

La gestión de Información Científico Tecnológica (ICT) en un centro de salud tampoco escapa a esta realidad, es por eso que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha dispuesto que desde el 2005 hasta el 2015 se intensifique el desarrollo y formación de los trabajadores de la salud, designando este período como *la década de los recursos humanos en salud en Las Américas*. Además, promueve perfeccionar la educación profesional en salud.

En el 2005 la UNESCO organizó una reunión internacional en la que se aprobó una declaración, conocida como Declaración de Alejandría, que identifica a la alfabetización informacional como condición básica para la participación efectiva en la sociedad de la información; la vincula con el aprendizaje permanente y como condición para la inclusión social². Lo más importante es que cada institución y cada trabajador de la salud saque el máximo provecho de los medios y recursos de información disponibles y que puedan transformarlos en un mayor conocimiento, compromiso y mejores servicios de salud.³

DESARROLLO

Se realiza un estudio con el objetivo de elaborar la planeación estratégica del Departamento Biblioteca del Policlínico "Manuel Regojo Vera"

Para ello se establecen contactos con un grupo de expertos del área de salud de diferentes unidades. La investigación fue diseñada en tres etapas:

Etapas 1: Comprende el análisis situacional con sus momentos explicativo y estratégico, ambos expresan el presente. En el momento se aplica la matriz de grupos nominales para reducir el listado y la de ranqueo de problemas para determinar las prioridades de estos problemas. Se procede a la contrastación entre los aspectos internos, sintetizados en fortalezas y debilidades, y los externos, expresados en oportunidades y amenazas (Matriz DAFO), lo que permite la confección de la alternativa estratégica como momento nuclear de la planeación estratégica. La síntesis de todo el presente se expresa en la Misión, la cual indica la esencia social de este departamento, su razón de ser.

Etapa 2: Prospectiva. Es una construcción intencionada del futuro. La expresión de la capacidad que tienen los valores de actuar como elementos mediadores entre capacidades humanas expresadas en las convicciones y su asociación con los objetivos organizacionales incorporados a la planeación estratégica. Los escenarios responden a la pregunta *¿dónde vamos a actuar?* y expresan los caminos y las vías empleadas para llegar a la visión. Para lograrlo se genera la hipótesis a través del cálculo de probabilidades las cuales brindan una mayor objetividad al análisis cualitativo que ocupa un lugar determinante. La visión como expresión de *¿cómo queremos ser?* es el punto culminante de este importante y significativo momento.

Etapa 3: La fase operacional. Conexión del presente con el futuro a través de los objetivos estratégicos o trayectorias concretados anualmente mediante los objetivos normativos. Se inicia la fase mediante el análisis del árbol de problemas confeccionado en el momento explicativo. Las generalizaciones realizadas a los problemas específicos se adoptan como áreas de resultados claves. Estas áreas se jerarquizan teniendo en cuenta el MIC-MAC. Luego se confecciona el Plan estratégico.

Análisis del entorno actual

En el procesamiento y análisis de la encuesta aplicada (Anexo 1) se pudo constatar que con respecto al nivel escolar el 47 % de los encuestados pertenece al nivel superior. La categoría ocupacional de los encuestados fue dominada por otros técnicos del sector con el 50 %, seguida de los Doctores en Medicina, Licenciados en Enfermería y Tecnología con el 9.7 % cada uno.

Con respecto a la pregunta: *¿Conoce Ud. los servicios que brinda la red de salud de INFOMED?*, el 67 % de los encuestados respondió que "no" mientras que el 48 % afirma que utiliza fundamentalmente las fuentes documentales impresas.

Por otra parte, el 64 % no conoce de la existencia de la Biblioteca Virtual da Salud (BVS). De las bases de datos que se pueden utilizar en la red las más conocidas y utilizadas son GOOGLE y la LILACS.

Con respecto a la evaluación del entorno de la biblioteca quedó como principal resultado que el mobiliario y la amplitud del salón están entre las características más críticas, considerándose como regulares, pero que también influyen de forma negativa: la iluminación del local y los ruidos ambientales.

Análisis de la Matriz DAFO. Auditoria interna y externa

Análisis externo

La matriz DAFO es una técnica que facilita la comparación de los factores estratégicos internos (Fuerzas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas). El combinar estos factores a través del establecimiento de "compromisos estratégicos" permite precisar el posicionamiento y determinar las estrategias a aplicar, según sea la combinación de factores (FO < FA < DO ó DA).

En la conformación de la matriz participaron administrativos de la entidad con conocimientos de causas de los problemas objetivos y subjetivos (Anexo 1). Para facilitar el ejercicio se partió de un análisis del balance de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades en el entorno, estas fueron sometidas a un proceso de reducción del listado teniendo en cuenta su importancia, y jerarquizadas a criterio de expertos teniendo en cuenta aquellos elementos que verdaderamente fueron influyentes en el desarrollo del cumplimiento de la misión.

En la evaluación del entorno general y específico, se presentaron nuevas oportunidades como la nueva orientación de la economía del municipio, con grandes potencialidades de aprovechamiento para el Sistema de Salud partiendo de las opciones de financiamiento a partir de proyectos de cooperación internacional. Las amenazas requieren de una gran atención en el momento de las estrategias a desarrollar, ya que las mismas tienden en lo externo del país a recrudecerse en el contexto internacional por la situación política a nivel mundial.

Al realizar el análisis externo teniendo en cuenta la matriz DAFO se determinó que la oportunidad con mayor posibilidad a aprovechar estriba en que "el sector salud se considera una prioridad para el partido y el gobierno del territorio." **(O1)**

La amenaza que más se debe atenuar es la referida a la "insuficiente preparación de los directivos en temas relacionados con la gestión de la información y el conocimiento" **(A4)** y la "escasez de recursos materiales y tecnológicos." **(A2)**

Análisis interno

En el orden interno se ha fortalecido el sistema con mayor actividad científica en la entidad así como su incorporación en el desarrollo de proyectos de investigación vinculados a los estadios de residencia de Medicina y Enfermería.

En la determinación de los compromisos estratégicos se observa que entre las debilidades más significativas se encuentran la "poca cultura de gestión de la información en gran parte de los trabajadores de la entidad" **(D2)** y las "dificultades con la capacitación de los medios informáticos y de gestión que limitan la efectividad del departamento." **(D5)**

La fortaleza de mayor impacto es la "existencia de un potencial científico calificado y formado bajo los principios de la Revolución." **(F1)**

Una aproximación al problema estratégico general planteado a la organización

Problema Estratégico

La poca cultura de gestión de la información en gran parte de los trabajadores de la entidad y las dificultades con la capacitación de los medios informáticos y de gestión, limitan la efectividad del Departamento de Biblioteca y su impacto en el Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" del área de salud de Costa Rica .

Alternativa Estratégica

Un análisis de la matriz DAFO indica que la unidad objeto de transformación se encuentra ubicado en el tercer cuadrante (de freno) con una media de 1.52. Asimismo el balance interno es de -0.2 , lo que significa que existe un predominio de las debilidades por encima de las fortalezas. En el mismo orden el balance externo es igual a -0.04 , denotando un gradiente de corte negativo a favor de las amenazas. Lo planteado indica que se debe seguir una alternativa DAFO en tres etapas aprovechando los factores críticos de éxito, contrarrestando las barreras.

Etapas de la Alternativa Estratégica

Etapas I Reorganización: abril/10 - enero/11

Etapas II Despegue: febrero/11 - enero/12

Etapas III Avance impetuoso: febrero/12 - enero/13

Misión

Basado en la responsabilidad, el desempeño, la disciplina y el humanismo, se plantea la misión:

La Biblioteca Médica del Policlínico Uiversitario "Manuel Regojo Vera" de Costa Rica, municipio El Salvador, Colectivo Moral, brinda servicios de

gestión de la información, con ayuda de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Valores compartidos

Los valores compartidos del Departamento de Biblioteca constituyen el principal estímulo para su desarrollo futuro. El grupo de expertos determinó que estos valores son responsabilidad, organización y control. Teniendo en cuenta la alternativa estratégica diseñada se determinó elaborar un conjunto de hipótesis a partir de las principales oportunidades y amenazas y a partir de ellas confeccionar tres escenarios.

Valores deseados

Entre los valores deseados se encuentran la capacitación, el desempeño, la disciplina, la organización, el control, la responsabilidad, el compromiso, la voluntad y el humanismo.

Los escenarios

Escenario 1

En la Biblioteca Médica del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" de Costa Rica, se aprovecha al máximo el "Proyecto Revolución", se aplican los conocimientos adquiridos en diferentes cursos de capacitación impartidos, se potencializa la universalización de la enseñanza, se aprovechan los cambios efectuados en la dirección del MINSAP, se aprovecha la organización, mejora la calidad de los servicios que se prestan a pesar de que no mejora la cultura informacional, ni la intersectorialidad, así como las búsquedas informativas.

Escenario 2

En la Biblioteca Médica del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" de Costa Rica, se aprovecha al máximo el "Proyecto Revolución", se potencializa la universalización de la enseñanza, se aplican los conocimientos adquiridos en diferentes cursos de capacitación, se aprovechan los cambios efectuados en la dirección del MINSAP, se aprovecha la organización, mejora la calidad de los servicios que se prestan, mejora la cultura informacional; en cambio, no mejora la intersectorialidad, así como las búsquedas informativas.

Escenario 3

En la Biblioteca Médica del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" de Costa Rica, se aprovecha al máximo el "Proyecto Revolución", se aplican los conocimientos adquiridos en diferentes cursos de

capacitación, se potencializa la universalización de la enseñanza, se aprovechan los cambios efectuados en la dirección del MINSAP, se aprovecha la organización, mejora la calidad de los servicios que se prestan, mejora la cultura informacional y el apoyo de las organizaciones de masas, mejora la intersectorialidad, así como las búsquedas informativas.

El escenario más probable es el 3.

La Visión

La visión indica el estado deseado. Resulta una construcción que depende mucho de la alternativa estratégica y de la hipótesis elaborada cuando se diseñaron los escenarios. Por tanto nuestra visión es la siguiente:

La Biblioteca Médica del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" de Costa Rica, está altamente comprometida con nuestro pueblo y brinda servicios de gestión de la información, mediante la capacitación, desempeño, disciplina, organización, control, responsabilidad, compromiso, voluntad y humanismo, con ayuda de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones lo cual permite la alta calidad lograda en los servicios que presta y mantener la condición de Colectivo Moral.

Fase Operacional. Conexión del Presente con el Futuro

Se determinaron 5 áreas estratégicas con las que se trabajarán en lo adelante y dentro de las cuales se elaborarán los diferentes objetivos estratégicos. Las áreas son las siguientes: Investigación, Capacitación, Dirección, Infraestructura, Trabajo político ideológico.

Objetivos Estratégicos

ÁREA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CRITERIO DE MEDIDA
Investigación	Incrementar la preparación metodológica y científico-investigativa aprovechando la voluntad y el comprometimiento del personal desarrollando la organización y la responsabilidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1-Logrando la existencia de proyectos de investigación ramales, territoriales, institucionales. 2-Elevando el número de publicaciones. 3-Fuerte movimiento de las BTJ, ANIR y FORUM.
Capacitación	Garantizar la capacitación mediante los medios informáticos para elevar la efectividad del departamento, potenciando el desempeño y el compromiso.	<ol style="list-style-type: none"> 1-Garantizada la conexión completa a Internet. 2-Adecuado uso de la página web de la Biblioteca. 3-Correcto uso de los medios de informática. 4-Existencia de suficiente número de máquinas.
Dirección	Garantizar una correcta Planificación y Organización del departamento para disminuir la dirección por contingencia basado en el trabajo en equipo, incrementando el control.	<ol style="list-style-type: none"> 1-Mejorada la atención al hombre. 2-Preparada la reserva. 3-Disminuida la dirección por contingencia. 4-Incrementada la estimulación.

Infraestructura	Asegurados los recursos materiales para la prestación eficiente del servicio de información desde la capacidad y el protagonismo desarrollando la voluntad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existencia de proyectos de colaboración internacional. 2. Habilitado el local para guardar los libros. 3. Existencia de suficiente modelaje para el procesamiento de los libros. 4. Existencia de suficiente mobiliario. 5. Existencia de privacidad para la revisión de los videos. 6. Amplia literatura en soporte plano. 7. Asegurado el abastecimiento de materiales de oficina.
Trabajo político ideológico	Elevar la implementación del trabajo político ideológico desde la identidad y el humanismo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alcanzada la sistematicidad en la discusión de los temas políticos. 2. Lograda la estabilidad en las actividades políticas.

CONCLUSIONES

1. Con la planeación se garantiza una adecuada atención a cada área de la organización y una adecuada gestión de la información en el Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera."
2. En nivel de conocimiento de los usuarios el 67 % desconocía lo referente a los servicios que brinda INFOMED.

3. El 64 % no conoce la existencia de la Biblioteca Virtual da Salud (BVS) mientras que el 34 % que si conoce, utilizan las base de datos GOOGLE y LILACS.
4. Dentro de los principales problemas técnicos y organizativos del centro se encuentran: mobiliario y amplitud del salón están entre las características más críticas, mientras que la iluminación del local y los ruidos ambientales, influyen de forma negativa.

RECOMENDACIONES

1. Iniciar la aplicación del Programa Estratégico propuesto, con vista a lograr una acción eficaz que contribuya a solventar los problemas de la poca cultura informacional y, de esta forma, mejorar la calidad en los servicios que presta la biblioteca.
2. Discutir y analizar periódicamente los resultados alcanzados con la aplicación del Programa Estratégico propuesto con la activa participación de los actores involucrados.
3. Efectuar muestreos en la base para verificar la eficacia del Programa Estratégico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernhard P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. An Doc. 2002.
2. Ramírez Leyva EM. Lectura, alfabetización en información y cultura de la información[Internet]. 2004 Oct[citado 18 ene 2010]; (1): [aprox. 34p.]. Disponible en: <http://www.ncils.gov/libinter/infolitconf&meet/ramirez-fullpaper.html>
3. Cruz Cruz E, Sánchez Domínguez E. Gestión de la información científica en la formación investigativa de estudiantes de Medicina: una nueva alternativa en el tratamiento de las ectasias. MediSur. Ago 2009; 7(4):56-58.
4. Choo Chun W. Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implications for the Information Professions. Paper presented at the 1995 Digital Libraries Conference. Singapore; March 27-28, 1995.

5. Dulzaides Iglesias M, Molina Gomez A, Rojas Mesa Y. Las bibliotecas universitarias y las transformaciones necesarias en el contexto de las ciencias médicas. *MediSur*. Feb 2009; 7(1).
6. Escobar Blanco L. La formación de usuarios en el uso de la información médica en el municipio de Matanzas. *Rev Med Electrón*. Ago 2009; 31(4).
7. Jardines Méndez JB. Acceso a la información y equidad en salud. *Rev Cubana Salud Pública*. Set 2007; 33(3).
8. Llanusa Ruiz SB. Las tecnologías de información y comunicación y la gestión del conocimiento en el sector salud. *Rev Cubana Salud Pública*. Set 2005; 31(3).
9. Manifiesto de Alejandría sobre bibliotecas: la sociedad de la Información en acción. [citado 18 ene 2010]. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/misc/INTERNETmanif.htm>.
10. Medina del Sol M. La biblioteca universitaria ante los nuevos retos del siglo XXI. *MediSur*. Abr 2009; 7(2):35-42.
11. Morales Morejón M, Carrodegua Rodríguez ME, Avilés Merens R. Las intranets en la gestión informacional: un escalón imprescindible en la búsqueda del conocimiento organizacional. *ACIMED*. Jun 2004; 12(3).

ANEXO 1. Encuesta

Compañero(a) la biblioteca del Policlínico Universitario "Manuel Regojo Vera" está interesada en saber si Ud. conoce los servicios que brinda la red de salud INFOMED para mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales:

Nivel escolar

- Preuniversitario
- Técnico medio
- Universitario

Categoría ocupacional

- Médicos
- Licenciado en Enfermería
- Licenciado en Tecnología de la Salud
- Técnicos en Enfermería
- Otros técnicos
- Administrativos

1. ¿Ha solicitado el servicio de búsqueda de información?

Si__ No__

2. Señale las fuentes documentales que usted solicita con más frecuencia.

- Fuentes documentales impresas.
- Fuentes documentales electrónicas.

3. Hace uso de las nuevas tecnologías.

Si__ No__

4. ¿Conoce los servicios que brinda la red de salud de INFOMED?

Si__ No__

5. ¿Conoce usted sobre la Biblioteca Virtual de Salud (BVS)?

Si__ No__

6. ¿Conoce las diferentes Bases de Datos existentes en la red de salud INFOMED?

Si__ No__

7. ¿Como evalúa usted su satisfacción de información con sus necesidades informativas?

- Buena _____
- Regular _____
- Mala _____

8. Sugerencias para satisfacer su necesidad de información.

Anexo 2. Matriz DAFO

F/D	O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5	TOTAL
F1	3	1	2	2	3	1.8	1	1	2	3	2	1.8
F2	2	1	1	2	2	1.6	1	1	1	2	2	1.4
F3	2	1	1	1	1	1.2	1	2	2	1	1	1.4
F4	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	1	2	1.2
F5	1	1	1	1	1	1.0	1	1	1	2	2	1.4
TOTAL	1.4	1	1.2	1.4	1.6	1.32	1	1.2	1.6	1.8	1.8	1.44
D1	1	2	1	1	1	1.2	3	3	1	2	1	2.0
D2	2	1	1	2	2	1.6	1	1	1	3	1	1.4
D3	3	1	1	1	1	1.4	1	1	1	1	1	1.0
D4	2	1	1	2	2	1.6	1	1	1	2	2	1.4
D5	1	1	2	2	3	1.8	1	2	2	2	1	1.6
TOTAL	1.8	1.2	1.2	1.6	1.8	1.52	1.4	1.6	1.2	2.0	1.2	1.48
DIF	-0.4	-0.2	0	-0.2	-0.2	-0.2	-0.4	-0.6	-0.4	0.2	-0.16	-0.04