



**Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.**

**Primer Autor**<sup>1</sup>, Dipl. Lic. Marvis Matos Carcassés.

**Segundo Autor**<sup>2</sup>, Lic. Eduardo del Rio Delás.

**Tercer Autor**<sup>3</sup> <sup>2</sup>Dr. Humberto Falcón Salmón.

**1** biblio.hgos@medired.scu.sld.cu

**2** dirmatsur@medired.scu.sld.cu

**3** falcón@medired.scu.sld.cu

**RESUMEN**

En el Hospital Ginecobstétrico Sur “Mariana Grajales Coello” de Santiago de Cuba, durante 5 años de servicio se analizó el funcionamiento de la biblioteca médica tradicional como sistema de información científico técnico y bibliotecológico, para dar a conocer aspectos estadísticos que muestren donde elevar la organización, eficiencia y calidad en la prestación de un servicio en función de la salud, en el estudio se determinó el nivel conocimiento sobre los indicadores, su aplicación y resultados de acuerdo con las deficiencias encontradas en la estadística de la actividad científica informativa, durante una planeación estratégica se determinaron las prioridades de los resultados obtenidos, se comenzó la revitalización de la biblioteca través de una estrategia de intervención aplicando los indicadores de utilización, productividad, económicos, simples, de gestión, para diagnóstico y de costos para esta actividad en un centro de referencia de la ginecobstetricia para controlar, evaluar y poder administrar el funcionamiento de las bibliotecas médicas trabajando en el perfeccionamiento, aplicando la administración en servicios y las investigación en ciencias de salud. Se demostró la importancia del uso de los indicadores en los diferentes servicios, se elevo y actualizo el conocimiento administrativo sobre este servicio bibliotecológico, proporcionando acciones de entrega de recursos materiales, tecnológicos, fondo documental, financiamiento de proyecto de ciencias de información, lo que elevó la calidad del servicio.

**Palabras claves:** biblioteca medica tradicional; indicadores aci/ eficiencia; indicadores/utilización; indicadores/economía; indicadores/ ventajas.



**Evaluation of efficiency indicators on information management of hospitals**

**ABSTRACT**

At the Southern Gynecological and Obstetric Hospital Mariana Grajales Coello in Santiago de Cuba it was analyzed for five years how the traditional medical library worked as a scientific, technical and library science system of information in order to show statistic details about where to improve organization, efficiency and quality on a health service. In the study it was determined how much knowledge there is about the indicators and its application and results according to the shortcomings found on the statistics of informative scientific activity. During a strategy plan it was determined the priority of the results received; it was started the revitalization of the library through an intervention strategy applying use, productivity, economic, simple, management, diagnose, and cost indicators for this activity on a reference center of gynaecology and obstetrics in order to control, evaluate and manage how medical libraries work in advanced course, applying service management and medical science investigation. It was demonstrated how important the use of indicators on different services is, it was also improved and updated the management knowledge about this library service offering some delivery actions of material and technologic resources and documentary collection, and of financing of information science projects, all which improved considerably the library service.

**Key words:** traditional medical library, indicators, informative scientific activity, efficiency; indicators/use; indicators/economy; indicators/advantages.



## **1. INTRODUCCIÓN**

La estadística en tecnologías de la salud y en específico en la gestión de información, se enmarca en la esfera de actuación de la prestación de servicios de la actividad científica informativa y en sus indicadores estadísticos analizados por otros autores (1), al dar a conocer cuantitativamente los servicios que prestan las bibliotecas y las actividades que realiza el técnico o el gestor de información, como rama del conocimiento de las ciencias de las informaciones con empleo de métodos y técnicas modernas de aplicación en salud, surgiendo la pregunta ¿Cuál es el conocimiento sobre los Indicadores de la actividad científica informativa y que arrojan sus resultados?

Basándonos en el modelo del Sistema Nacional de Información en Ciencias Médicas (SNICM) valoramos la medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios en una unidad de información (2): asistencia a la sala de lectura, documentos prestados, servicios que brinda la biblioteca, servicios referidos por usuarios, quedando aspectos de interés que permitan medir la magnitud de esta actividad y que puedan expresarse en razones, porcentajes, índices, tazas o promedio.

La biblioteca trabaja actualmente con más de 10 indicadores entre ellos: de utilización, de productividad, económicos, eficacia de los servicios técnicos, eficacia de los servicios públicos y tazas siendo posible elaborar nuevos indicadores relacionado con los productos.

Esto permite definir los aspectos necesarios para controlar y evaluar el servicio, a través de datos cuantitativos, los objetivos de la prestación de servicios de información y posibilita el análisis y cooperación de las estrategias tomadas en el conocimiento y rehabilitación de dichos servicios, como medio para aportar datos útiles la toma de decisiones en administración y financiamiento de las bibliotecas tradicionales o áreas de gestión, su desactualización(3) e informar a los administrativos, al jefe de departamento de docencia e investigaciones, vicedirector de aseguramiento médico, vicedirector administrativo y director.



## **Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.**

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

El objetivo es definir los aspectos necesarios para elevar la calidad de este servicio dar cumplimiento a la política económica de los servicios de salud en esta institución y analizar el funcionamiento de la Biblioteca Médica Tradicional durante cinco años, del Hospital “Mariana Grajales Coello”, centro de atención ginecobstétrico. Se empleó un conjunto de indicadores vigentes en el SNICM modificados en el año 2001, que fueron aplicados con el fin de mostrar objetivamente una evaluación y convertirlo en herramienta para conocer de la administración, desempeño y las competencias profesionales del bibliotecario documentalista de una biblioteca médica tradicional.

### **MÉTODOS:**

Empíricos, Teóricos, Matemáticos.

El estudio es prospectivo para profundizar en el conocimiento de la administración de bibliotecas como actividad científica de postgrado.

Se consultaron los datos suministrados en el Modelo 241-481 “Actividad Científico Informativa, del Sistema de Información Estadística Complementario de Salud Pública y Asistencia Social, implementado oficialmente en la red, correspondiente a los años transcurrido desde la incorporación a la biblioteca como tecnóloga de información en salud. Como dato actualizado en 2014 Se obtuvo el número total de asistencia y servicios brindados, los días laborados, los salarios devengados de los recursos humanos de la biblioteca. El estudio se realizó por 5 años con el objetivo de profundizar en el conocimiento de la administración de bibliotecas.

Los indicadores empleados fueron: los de utilización, los de productividad y los económicos.

Finalmente se hizo el análisis de la información durante todo un año, realizándose una síntesis teniendo en cuenta el momento en que ocurrieron para exponer con claridad los



## Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

aspectos relacionados con la importancia de la gestión, la actualización de la actividad científico informativa, las estadísticas de los servicios, la planificación y el control, la toma de decisiones y comunicación que conlleva a la creatividad e innovación en la ciencia de la información.

### 2. RESULTADOS

**Resultados de los Indicadores de utilización;** donde se refleja la utilización de la biblioteca.

Tabla 1. Indicadores de Utilización.

Indicador	1er semestre	2do semestre	Año 2014
Promedio de Asistencia	59.11	39.7	98.81
Promedio de Usuarios Pot.	220.65	140.38	361.03
Promedio de Documentos Prestados.	18.35	16	34.35
Porcentaje de Documentos Utilizados	43.31	39.67	82.98

Fuente: Biblioteca Tradicional del HGOSur “Mariana Grajales Coello” 2014.

**Resultados de los Indicadores de Productividad:** reflejan y evalúan la productividad de una institución de información.

Tabla 2. Indicadores de Productividad.

Indicador	1er semestre	2do semestre	Año 2014
Promedio de Usu. x Bib.	63.91	64.84	128.75
Promedio de servicios Bib.	2.7	1.8	4.5



## Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

Promedio de Servicios Usuarios.	0.229	0.334	0.563
---------------------------------	-------	-------	-------

Fuente: Biblioteca Tradicional del HGOSur "Mariana Grajales Coello".2014.

**Resultado de los Indicadores económicos:** Para obtener datos sobre los costos.

Tabla 3. Indicadores Económicos.

Indicador	1er semestre	2do semestre x	Año 2014.
Gasto ocasionado por cada asistencia	\$ 19.74	\$ 49.72	\$ 69.46
Gasto primario acumulado por servicios prestado	\$ 406.3	\$ 846.63	\$ 1.252.93
Costo aproximado de un préstamo.	\$ 56.6	\$ 197.68	\$ 254.28

Fuente: Biblioteca Tradicional del HGOSur "Mariana Grajales Coello". 2014.

X Hubo incremento salarial y cambio de categoría ocupacional.

Los resultados de los índices simples, de gestión, básicos, el diagnóstico de la biblioteca, importancia, eficacia de los servicios técnicos es significativo reflejarlos cualitativamente (5) para conocer de las estadísticas del Sistema de Información Científica y Bibliotecológico, debido a que obedecen a:

### Índice simple:

- Incremento anual de libros. Se ejecuta desarrollo de las colecciones. La bibliotecaria solo adquirió cinco libros en el 1er semestre.
- Dinero gastado. No hay desagregación del Presupuesto de Biblioteca, el gasto fue de impresión de documentos y compra de 5 ejemplares del salario del bibliotecario, ascendente a \$ 136.50

### Índice de Gestión:



## Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

- La eficacia de los servicios técnicos fue de: 0,049 en el año. Los gastos del salario del bibliotecario:\$ 196.50

### Índices Básicos:

- El número total del volúmenes, más el crecimiento de 5 libros y hubo suscripciones, y contrataciones con terceros para servicios como extensión bibliotecario, radio, prensa, televisión.

**Diagnóstico de la Biblioteca:** Depende del incremento de las colecciones que fue de 29 títulos de literatura gris.

**Importancia de la biblioteca:** Depende del incremento del fondo por suscripciones que fue de 5 títulos.

**Resultado de la eficacia de los servicios técnicos y públicos:** es la relación entre el índice de títulos catalogados y los efectivos del personal y los ejemplares prestados y los efectivos del personal.

Tabla 4. Eficacia de los Servicios.

Indicador	1er semestre	2do semestre	Año 2014.
Gastos Totales	\$ 482.64	\$ 1.154.03	\$1.636.67
Importancia de la Biblioteca	5	4	9
Eficacia de los Ser. Técnicos.	6.92	4.86	11.78
Eficacia de los Serv. Públicos	0.65	0.31	0.96
Tasa de actividad.	4 933	4 789	9 922
Tasa rendimiento	6.14	5.04	11.18

Fuente: Biblioteca Tradicional del HGOSur “Mariana Grajales Coello”. 2014.

**La tasa de actividad:** oscila entre 9 922 actividades en el año

**La tasa de rendimiento:** Se calcula con los efectivos del personal en todo un año, considerando el pago de seguridad social del recurso humano enfermo.



**Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.**

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

**Resultado de los Indicadores de Costo:** Obedece al costo del usuario y al costo de circulación del documento.





Tabla 5. Indicadores de Costo.

Indicador	1er semestre	2do semestre.	Año 2014
Costo total por usuario	\$ 2.9	\$ 14.25	\$ 17.15
Costo Circulación de Documentos.	\$ 7.41	\$ 22.81	\$ 30.22
Tasa de circulación	0.56	0.39	1.49
Tasa de actividad.	8.5	9.2	17.73
Tasa de accesibilidad.	0.88	1.04	1.92

Fuente: Biblioteca Tradicional HGOSur "Mariana Grajales Coello"2014.

**La tasa de actualidad:** va en correspondencia con los documentos adquiridos, al ser pocos, el nivel de obsolescencia aumenta. En el 1er semestre de 8.5 y en el segundo 9.2.Siendo significativo la utilización de la literatura gris para mantener el indicador.

**La tasa de accesibilidad** es valorada debido a la gestión de facilitar la mayoría de los documentos solicitados entre 1.04 y 4.30.

El cálculo de los indicadores de eficiencia económica arrojó como resultado de que la biblioteca no gastó presupuesto de la institución, pero los gastos fueron reducidos por el personal de acuerdo a los servicios prestados, siendo las cifras más bajas durante el mes de Julio y las más altas durante marzo. El gasto primario ocasionado por cada asistencia que recibió la biblioteca se comportó de una manera relativamente estable, con tendencia a elevarse durante los últimos meses debido a las estrategias tomadas de alfabetización informacional, formación de usuarios, evento, extensión bibliotecaria, al reconocimiento social y estímulo salarial estipulado por el Ministerio de Salud Pública aunque falta la tecnología de las Informática y las comunicaciones.

#### DISCUSION:

Los indicadores de utilización no se corresponde con el rango y el hecho de que solo 11.4% fue el más alto de sus usuarios potenciales haya acudido a la biblioteca brinda una idea clara de la importancia de la biblioteca para sus usuarios.



## **Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.**

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

El promedio de documentos prestados 5.2% en un mes no responde a las necesidades informativas del personal biomédico.

Con respecto a los indicadores de productividad denotan el esfuerzo realizado por los bibliotecarios en cuanto a gestión de información para contrarrestar la desactualización de los fondos.

El índice alcanzado, como el gasto ocasionado por los servicios prestados 158.8 el más alto y el costo de la utilización de un préstamo 80,3 demuestra que si se trabaja para lograr un mayor alcance de los servicios llámese automatización de la biblioteca, presupuesto para la adquisición de literatura especializada, colaboración con instituciones, y preocupación máxima de los tecnólogos de información y del personal administrativo para lograr los niveles de eficiencia económica deseados se llega al 2015 con un costo anual de \$15 524.00 y 2 386 usuarios para un costo unitario por usuario de \$6.50 según dato de contabilidad.

Es significativo el análisis cruzado de uno y otros indicadores de acuerdo a las necesidades de la comunidad académica. Por lo que la metodología de cálculo de los indicadores debe ser dinámica. Y proponer siempre comentarios al SNICT con el fin de ganar experiencia en el tema tratado y ver los avances logrados durante estos cuatro años, donde posee un lugar determinante el bajo porcentaje de la actualización del fondo bibliográfico, la escases de vías de gestión de información y las inadecuadas condiciones del local entre otros factores.

Controlar los índices de la actividad científico informativa en biblioteca de salud, es determinar los resultados obtenidos por el recurso humano en la prestación de un servicio de información en salud, planificando las tareas de acuerdo a lo normado por el departamento metodológico de bibliotecas. Se advierten cambios desde el desempeño, el desarrollo en esta actividad en la institución, lo que facilita las investigaciones y ejecución de proyectos en ciencias de la información siendo posible ejecutar este control y socializarlo.

Desde el 2005 que se implementó la Licenciatura en Tecnología en el Perfil de Gestión Información en Salud se comenzó a tratar esta línea de investigación para instrumentar la administración y financiamiento en bibliotecas médicas, se analizaron las normas de gestión de la calidad y la certificación de bibliotecas por lo que se convierte este estudio



## Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

en una herramienta importante para medir, controlar y evaluar los distintos servicios desde el desempeño curricular del tecnólogo, realizada en el nivel de atención secundaria, demostrando la necesidad de que se planifique los recursos y cumplimenten las normas del consumo del MINSAP para esta actividad, elevando la calidad y la eficiencia de los servicios prestados. La objetividad y la especificidad demostrada dependen de la socialización del conocimiento de los directivos y la toma de decisión, creatividad e innovación para la actividad científica informativa.

Este ejemplo puede aplicarse a otra biblioteca (7) dentro de las Tendencias en la formación de salud pública del área de ciencias de información pero sus resultados serán diferentes por el tipo de biblioteca y por el número de usuarios reales y servicios que prestan.

### **CONCLUSION:**

La investigación de aplicación los indicadores de eficiencia de las bibliotecas revisten gran importancia para presentar una estrategia de intervención de este servicio de salud ante los administrativos ya que se considera la biblioteca como un departamento que no produce producto de valor agregado e ineficaz desde el punto de vista económico, debiendo desempeñarse en las diferentes esferas de actuación (estadísticas sanitarias y docentes, sistemas de clasificación de enfermedades y procedimientos médicos, la archivología y tratamiento de la documentación de registros médicos, la informática en salud, la seguridad informática, medicina legal, servicios médicos del MINSAP, MININT y MINFAR, la dirección y la administración) para lograr gerenciar el servicio de información científica y bibliotecológica con un trabajo en **equipo**. La gestión de información en la actualización del conocimiento para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas (8) convierte a la biblioteca en un servicio que eleva la capacidad académica de sus usuarios desde la docencia, la asistencia y la investigación, por lo que invertir en ella será rentable para sus usuarios potenciales en la satisfacción de sus necesidades reales de información.

Los servicios de salud:

Son gratuitos: La información científica y bibliotecológica de los servicios de salud en un Hospital Ginecobstétrico.



**Evaluación de indicadores de eficiencia en la Gestión de Información de hospitales.**

*Revista Publicando*, 3(6). 2016, 98-110. ISSN 1390-9304

Pero cuestan: Los recursos humanos, los fondos, los recursos materiales, la tecnología, el desarrollo académico.



### **3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1.- Arencibia Jorge R. Guerra Pérez M. Indicadores estadísticos en la evaluación de bibliotecas médicas. La Habana. ACIMED 2001:9 (1):64-71.
2. Contreras C, Fortunato. Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios en las unidades de información. [En línea.] *Bibliodoc*. 2005; (8). Disponible en <http://eprints.rclis.org/archive/00005289/01/8-6-pdf>. [Consultado en julio 2014]
3. Guerra Pérez M, Arencibia Jorge R. La desactualización de las bibliotecas ginecobstétricas ACIMED: 2000; 8(2)128-32.
4. Serra E, Ceña M. Las competencias profesionales del bibliotecario documentalista en el siglo XXI. 2004. Disponible en <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe-prof.pdf> [Consultado 20 de Julio del 2014].
5. Matos Carcassés M. Sistema de Información Científica y Bibliotecológico en el Hospital Ginecobstétrico Sur “Mariana Grajales Coello” Tesis para optar por el Título de Licenciado en Sistemas de Información en Salud.
6. Norma ISO 9001. Sistema de Gestión de calidad. Requisitos: traducción certificada. La Habana. Oficina de Normalización, Ginebra: ISO; 2008.
7. Pérez M y Col. Tendencias en la formación de salud pública. Ponencia en la jornada científica ENSAP: Cuba. 2001.
8. Rojas Benítez JL. (2001). Herramientas para la evaluación de los servicios de información en instituciones cubanas. Tesis Dr. En Ciencias Información. La Habana. Facultad de Comunicaciones.