

CENTRO PROVINCIAL DE INFORMACION  
DE CIENCIAS MÉDICAS  
CIEGO DE ÁVILA

**Satisfacción de los usuarios con los servicios de consultoría metodológica del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila**

**Users satisfaction with the methodological consulting services in the Provincial Center of Medical Sciences Information, Ciego de Ávila**

Miriam Estrada Gómez<sup>1</sup>, María Julia Machado Cano<sup>2</sup>, Luis Herrera Fonseca<sup>3</sup>, María Luisa Alegrant Padrón<sup>1</sup>.

**RESUMEN**

Se realizó un estudio de usuarios con diseño transversal descriptivo en el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Ciego de Ávila con la finalidad de evaluar la opinión y el grado de satisfacción de los mismos en relación con los diferentes productos y servicios de la Consultoría de Gestión del Conocimiento. Para la recogida de información se utilizaron los registros de la consultoría presencial y una encuesta de satisfacción. Se demostró que los servicios de la Consultoría tuvieron buena acogida y los médicos fueron los usuarios que disponían de más información con respecto a sus servicios y funcionamiento. La mayoría de los usuarios acude mensual y quincenalmente y el motivo por el que mayoritariamente acudían era por asesoría a tesis y grado científico. Los usuarios en general se encontraron satisfechos con los servicios que se ofertan. Se mostró descontento en relación con el local que no reúne las condiciones necesarias de mobiliario y computadoras que no pueden conectarse por carecer de los aditamentos necesarios. Lo que más les gusta es el nivel profesional de los consultores y el fácil acceso y manejo del portal GesCon. Lo que menos gusta es que no hay máquinas suficientes con acceso a Infomed.

**Palabras clave:** EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.

**ABSTRACT**

An user study was carried out with cross sectional design in the Provincial Information Center of Medical Sciences from Ciego de Avila in order to evaluate the opinion and the degree of their satisfaction concerning different products and Knowledge Management consulting services. For the collection of information it was used the presential consulting records and satisfaction survey. It was shown that consulting services were well received and doctors were the users with access to more information about their services and performance. Most of the users go monthly and fortnightly and the main reason they go there was for thesis advising, scientific degrees followed by versions review of articles for publication. The general users were satisfied with the services offered, it was shown dissatisfaction with the place that does not have the necessary conditions of furniture and computing machines can not be connected because they lacked the hardware needed. What they like most is the professional level of consultants and the easy access and management of GesCon portal. What they like least is that there aren't enough machines to access INFOMED.

1. Licenciada en Tecnologías de la Salud. Perfil Gestión de la Información en Salud. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.
2. Doctora en Ciencias. Licenciada en Biología. Dra. en Ciencias. Profesora Titular. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.
3. Máster en Gerencia de la Ciencia y la Innovación Tecnológica. Licenciado en Ciencias Biológicas. Profesor Asistente. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.

## INTRODUCCION

La evaluación de todas y cada una de las actividades de un centro de información es imprescindible para el perfeccionamiento y la mejora de la calidad de los servicios con que cuentan estas instituciones.

Establecer la calidad de los servicios de un centro de información, así como evaluar la percepción y expectativas de calidad por parte de sus usuarios, a los fines de considerarlas en el rediseño de los servicios que brinda el centro, permite una mejor distribución de los recursos existentes, identificando las prioridades del servicio, justificando los gastos y cumpliendo los objetivos fijados.

Una de las opciones para llevar a cabo la evaluación de los servicios han sido los estudios de usuarios. Estos estudios se han convertido, en muy poco tiempo, en uno de los temas centrales de investigación bibliotecológica debido a los cambios ocurridos en la esfera económica y en la aparición de nuevos recursos tecnológicos que implican necesidades cada vez más sofisticadas de los usuarios de un determinado servicio. De acuerdo a Hernández Salazar los estudios de usuarios pueden considerarse como, “... un área multidisciplinar del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuarios”.<sup>(1)</sup> En consecuencia, estos estudios constituyen herramientas que mediante metodologías de recogida y tratamiento de datos tanto cualitativos como cuantitativos permiten analizar hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, deseos, necesidades, demandas y grado de satisfacción de los individuos en relación tanto con la información como con los servicios de los centros que se la proporcionan.<sup>(2)</sup>

En el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (CPICM) de Ciego de Ávila desde el año 1999 se creó un servicio de consultoría metodológica, producto de la cooperación entre los especialistas de este centro y de la Facultad de Ciencias Médicas (FCM) de la provincia, que permitió a un gran número de profesionales de la salud del territorio obtener la información y los conocimientos necesarios para la realización de sus publicaciones, proyectos de investigación; así como la revisión de los informes finales de sus investigaciones.<sup>(3)</sup>

El trabajo en esta Consultoría hizo evidente la necesidad de un proyecto de gestión del conocimiento que permitiese incrementar la eficacia del esfuerzo en esta área de investigación con vistas a aprovechar sus resultados en los procesos de innovación que tienen lugar en su entorno socioeconómico y la generación de ventajas competitivas en el sector universitario del país.<sup>(4)</sup>

En este sentido, en el año 2002, se decidió crear una Consultoría para la gestión del conocimiento en el CPICM, a la que se le llamó GesCon a partir de la Consultoría metodológica existente con el objetivo de convertir el conocimiento relativo a la investigación y la producción científica en conocimiento corporativo, una vez detectado, que el punto crítico del ciclo de vida natural del conocimiento sobre salud en la provincia se encontraba en el fracaso asociado a la acción de compartir e intercambiar ese conocimiento.<sup>(4)</sup>

Los objetivos inmediatos del servicio son:

- Perfeccionar la práctica de la investigación a partir del asesoramiento metodológico a los usuarios que requieran ayuda para confeccionar sus proyectos de investigación e inversión.
- Expandir la ejecución de actividades dirigidas a la educación de usuarios con carácter permanente, según solicitud al CPICM.
- Fomentar la realización de publicaciones científicas mediante la capacitación de los especialistas en materia de redacción científica y el asesoramiento metodológico a todos los interesados en publicar en revistas cubanas, extranjeras o provinciales.
- Realizar actividades científicas relativas a las ciencias de la información como vía para propiciar el intercambio de experiencias.
- Proveer productos de información con valor agregado para apoyar las actividades de investigación y educación de postgrado en aspectos relativos a metodología de la investigación y la bioestadística y la gestión de información en salud.
- Gestionar el conocimiento sobre salud de las publicaciones, tesis y proyectos de investigación aprobados en los programas ramales del MINSAP y Territorial del CITMA de los profesionales del sector en la provincia.

El enfoque al cliente y la satisfacción de sus necesidades son elementos fundamentales en este nuevo servicio que brinda el CPICM de Ciego de Ávila, donde se asume la filosofía de la calidad total en la preparación del servicio y la entrega de productos.<sup>(4)</sup> Este servicio se brinda en dos modalidades: presencial y virtual. En el modelo presencial el contacto es directo con el especialista, se realiza de acuerdo con su demanda, durante dos sesiones de trabajo completas. La modalidad virtual se implementa mediante una página web (<http://gescon.cav.sld.cu/>) a la que el usuario puede acceder desde cualquier punto de la red.

El logro y mantenimiento de un nivel de servicio superior en cualquier institución comienza con la comprensión y contacto con el usuario. La calidad de servicio tiene que superar las expectativas de estos. Hasta el momento solo se han realizado estudios parciales sobre los resultados de esta consultoría a partir de indicadores de impacto científico como es la producción científica sobre salud,<sup>(4)</sup> sin embargo no se conocen los beneficios sociales de su introducción en los usuarios y profesionales que la desarrollan, así como las dificultades que se presentan en su desarrollo, por lo que es necesario una evaluación completa a través de indicadores no solo de impacto científico, sino también social que ayude a perfeccionar este servicio.

El presente estudio persigue una doble finalidad; conocer la opinión de los usuarios en relación a los diferentes productos y servicios de la Consultoría, así como el grado de satisfacción a las expectativas de los mismos y evaluar su funcionamiento. El propósito en definitiva es contribuir a una mejora continua de la calidad.

## **MÉTODO**

Se realizó un estudio descriptivo transversal con los usuarios que asistieron a la Consultoría durante los años 2004 a 2009.

Para estimar la asistencia al servicio durante estos años y para evidenciar la frecuencia de uso del servicio de consultoría de acuerdo a la categoría profesional de los encuestados durante el año 2009 se utilizó el registro de la consultoría presencial. Para evaluar la satisfacción de los usuarios se aplicó un cuestionario autoadministrado (Anexo No. 1) a 205 usuarios de diferente categoría profesional que asistieron al CPICM durante el período analizado y dieron su consentimiento de participación.

El cuestionario estaba compuesto por 16 preguntas y dividido en tres partes (Anexo 1): La primera parte constaba de 5 preguntas cerradas que permitían identificar al tipo de usuario del servicio. La segunda parte se componía de 11 preguntas, según una escala Likert, con puntuaciones que iban del 1 (muy deficiente) al 6 (muy satisfactorio) donde se recogía información sobre la opinión de los usuarios respecto a las características de la Consultoría y los servicios que oferta. La tercera parte constaba de 3 preguntas abiertas que permitían conocer el valor que daban a los servicios de la Consultoría, el grado de información que tenían de los recursos que ofrece y las sugerencias que proponían para mejorar su funcionamiento.

El análisis de aquellas variables que procedían de las preguntas cerradas y en escala Likert se mostró en forma de proporciones. Las 3 últimas variables del estudio, resultantes de las preguntas abiertas, se presentaron en forma de listado numerado, dada la complejidad del análisis.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

El análisis efectuado permite destacar que los servicios de la Consultoría han tenido una buena acogida, lo cual demuestra el incremento paulatino de los usuarios que visitan la consultoría desde el 2004. Los meses de julio y agosto son los meses menos visitados por las vacaciones de verano así como gran parte del mes de diciembre (Fig. 1).

La mayoría de los usuarios asiste a la consultoría con una frecuencia quincenal (27.6 %) y mensual (37%). Es de destacar que una parte considerable de los usuarios lo hace ocasionalmente (22.4%) lo que pudiera deberse a que aún se desconocen todos los servicios que brinda la consultoría y que el acceso informático es limitado para muchos usuarios.

Los médicos son los profesionales que más utilizan el servicio, lo que resulta obvio teniendo en cuenta que son mayoritarios en el sector y que además son los profesionales que por tradición realizan actividades relacionadas con la investigación y la publicación con mayor frecuencia (Tabla No. 1).

En la Tabla No. 2 se muestran los diversos motivos por los cuales los usuarios asisten a la Consultoría. La mayoría acude por asesoría a tesis (21,5%), a resolver dudas sobre algún aspecto relacionado con la Metodología de la Investigación (20%), búsquedas bibliográficas (19,8%), publicación y asesoría para grados científicos (aproximadamente 16%).

La mayoría de los encuestados conocen todas las categorías del servicio de Consultoría (84%) y localizan el sitio GesCon sin dificultades (94%) (Fig. 2).

Al analizar el nivel de satisfacción de los encuestados, en la Fig. 3, se observa que un gran porcentaje de ellos se siente complacidos con los servicios que presta este servicio, porque consideran que sus necesidades informativas están resueltas.

En general, los usuarios destacan la facilidad de buscar información que brinda el servicio, la profesionalidad, el conocimiento y el nivel de información científica de la consultora principal del servicio de consultoría.

También se pudo comprobar que lo menos que gusta son las condiciones inadecuadas del local donde se presta el servicio presencial; los encuestados refieren que es muy pequeño, poco privado y que debe contar con otras computadoras en aras de brindar un mejor servicio.

Fueron muchas y diversas las sugerencias que realizaron los profesionales que contestaron a esta pregunta, pero la mitad de ellos coincidían en la necesidad de ampliar el local de la Consultoría y mejorar toda la infraestructura, o bien trasladar el local hacia otro lugar del centro, que dispusiera de más espacio que el actual.

Aproximadamente la tercera parte de los usuarios consideraron necesario mejorar la infraestructura informática con mayor número de computadoras con acceso a Internet.

## CONCLUSIONES

Los servicios de GesCon han tenido una buena acogida, lo cual quedó demostrado en el incremento de los usuarios que visitan la Consultoría. Los médicos fueron los usuarios que disponían de más información con respecto a los servicios que brinda GesCon y a su funcionamiento. La mayoría de los usuarios acude mensual y quincenalmente al servicio y el motivo por el que mayoritariamente acudían por la asesoría a tesis y proyectos, seguido de la revisión de versiones de artículos para publicar.

Los usuarios en general se encontraron satisfechos con los servicios que se ofertan, además la gran mayoría veían cubiertas sus expectativas. Sin embargo, había descontento en relación con la infraestructura. El local es muy pequeño y no reúne las condiciones necesarias de mobiliario. Aunque hay máquinas computadoras estas no pueden conectarse por carecer de los aditamentos necesarios. Lo que más gusta, en general, es el nivel profesional de los consultores y el fácil acceso y manejo del portal GesCon. Lo que menos gusta es que sólo se puede utilizar el servicio en una sola sesión debido a los problemas de ahorro de electricidad del CPICM y que no hay máquinas suficientes con acceso a INFOMED.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Martín Moreno C. Metodología de investigación en estudios de usuarios. Rev Gen Inf Doc [serie en Internet]. 2007 [citado 5 Nov 2010]; 17(2): [aprox. 21 p.]. Disponible en: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0707220129A.PDF>
2. Santaella Ruiz RD. Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración. Rev Text Cibersoc [serie en Internet]. 2005 [citado 12 Sept 2010]; 1(5): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61>
3. Machado Cano MJ, Pérez Jiménez Y, López Flores MA. Servicio de consultoría metodológica para la investigación y las publicaciones. ACIMED. 2002; 10 (2):102104.
4. Machado Cano MJ, Pérez Jiménez Y, Vizcay Castilla M, Izquierdo Fernández Y, Gómez Verano M, Herrera Fonseca L. Consultoría para la gestión de la investigación y la publicación en la provincia Ciego de Ávila. Acimed [serie en Internet] 2006 [citado 4 Sept 2010]; 14(6): [aprox. 7 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_6\\_06/aci17606.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci17606.htm)

## ANEXOS

Anexo 1. Encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio de consultoría de gestión del conocimiento del CPICM de Ciego de Ávila.

Estimado usuario:

Como resultado de un proyecto sobre los servicios del CPICM en este centro se lleva a cabo la implementación del servicio de Consultoría de Gestión del Conocimiento. Pedimos su colaboración para conocer la opinión de nuestros usuarios sobre este importante servicio con el objetivo de conocer sus principales logros y dificultades.

La encuesta es anónima. Gracias por su colaboración

1- Categoría Profesional (señale una respuesta)

Adjunto	PNP
Lic. Enfermería	Lic. en Tecnologías de la
Estudiante	Salud Otros
Médico	
Estomatólogo	
Técnicos	

2- ¿Ha utilizado el servicio de Consultoría del CPICM?

Si \_\_\_\_\_ Presencial \_\_\_\_\_ Virtual \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

3- ¿Con qué frecuencia suele utilizar los servicios de la Consultoría? (señale una respuesta)

Todos los días	Cada mes
Semanalmente	Ocasionalmente
Cada 15 días	

4- ¿Cuál ha sido el motivo de su utilización? (señale una respuesta)

Asesoría de proyectos	Asesoría en estudios económicos
Asesoría de Tesis	Para participar en estudios de
Para realizar una búsqueda	maestrías y doctorados bibliográfica
Otros (especificar).....	
Para publicar un artículo	.....
Para resolver alguna duda sobre MI	.....
Asesoría en Bioestadística	

5- El motivo por el cual ha acudido al servicio ¿Ha sido satisfecho? (Señale una respuesta).

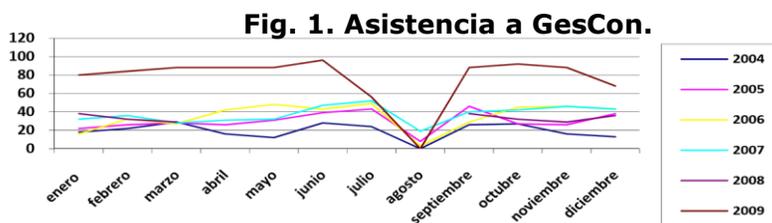
___ Siempre	___ Pocas veces
___ La mayoría de las veces	___ Nunca

A continuación, puntúe de 1 (muy deficiente) a 6 (muy satisfactorio) las siguientes variables:

1. Grado de conocimiento que usted tiene sobre los servicios que ofrece la consultoría  
1 2 3 4 5 6
2. Localización del sitio GesCon  
1 2 3 4 5 6
3. Indicación de su ubicación  
1 2 3 4 5 6
4. Infraestructura del servicio presencial  
1 2 3 4 5 6
5. Tamaño del servicio presencial

- 1 2 3 4 5 6
- 6. Mobiliario
  - 1 2 3 4 5 6
- 7. Ambiente de recogimiento para el estudio
  - 1 2 3 4 5 6
- 8. Iluminación de la sala
  - 1 2 3 4 5 6
- 9. Horario
  - 1 2 3 4 5 6
- 10. Profesionalidad del personal
  - 1 2 3 4 5 6
- 11. Infraestructura informática
  - 1 2 3 4 5 6

Valoración Global:



Fuente: Registro de estadísticas del CPICM de Ciego de Ávila.

Tabla No. 1. Frecuencia de uso del servicio de Consultoría de acuerdo a la categoría profesional de los encuestados

Categoría profesional	Frecuencia											
	Todos los días		Semanal		Cada 15 días		Cada mes		Ocasional-mente		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Médico	1	1,9	7	13,2	15	28,3	17	32,1	13	24,5	53	27,6
Técnicos	0	0	0	0	6	24,0	12	48,0	7	28,0	25	13,0
Estudiantes	0	0	3	12,0	14	56,0	8	32,0	0	0	25	13,0
PNP	0	0	5	23,8	5	23,8	3	14,3	8	38,1	21	10,9
Lic. Enf.	0	0	2	10,0	0	0	11	55,0	7	35,0	20	10,4
Lic. Tec. Salud	0	0	2	10,0	1	5,0	17	85,0	0	0	20	10,4
Estomatol.	1	5,3	3	15,8	7	36,8	3	15,8	5	26,3	19	10,0
Otros	1	11,1	0	0	5	55,6	0	0	3	33,3	9	4,7
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1,5</b>	<b>22</b>	<b>11,5</b>	<b>53</b>	<b>27,6</b>	<b>71</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>22,4</b>	<b>192</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro de estadística del CPICM de Ciego de Ávila.

Tabla No. 2. Motivo de utilización del servicio de consultoría

Motivos	Servicios de consultoría	
	No.	%
Asesoría de tesis	63	21,5
Metodología de la investigación	60	20,5
Búsqueda Bibliográfica	58	19,8
Publicación	49	16,7
Asesoría metodológica a Grados Científicos	48	16,4
Asesoría de Proyectos	12	4,1
Asesoría de Bioestadística	3	1,0
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas.

**Fig. 2. Conocimiento sobre los servicios que ofrece la Consultoría.**

