

# Programa de Capacitación sobre los Sistemas de Información en Salud (SIS) para el personal del área odontológica de la red de ambulatorios de Salud Baruta

***Training Program on Health Information Systems (HIS) for the Dental Staff of the Health Baruta Clinic Network***

DOI: <https://doi.org/10.37883/AOV/v59-2-2025-18>  
Disponible en [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_aov](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aov)  
Recepción de trabajo: 29/05/2025  
Inicio de arbitraje: 01/07/2025  
Aprobado: 25/08/2025

**Mota, Kiabet<sup>1</sup>; Dávila, Daniela<sup>1</sup>; Vera, Sara<sup>2</sup>;  
Aristimuño, Corina<sup>3</sup>.**

1. Odontólogo Universidad Central de Venezuela.

2. Magíster en Trabajo Social y Abogada. Docente Asociado, Facultad de Odontología y Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Central de Venezuela. Coordinadora de Servicio Comunitario.

3. Odontólogo UCV. Maestría en Práctica Social y Salud. Especialista en Análisis de Datos en Ciencias Sociales. Doctorado en Ciencias Sociales UCV.

**Autor de correspondencia:** Kiabet Mota. +58 412 2149959. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Odontología, Av Andrés Bello, Ciudad Universitaria, Los Chaguaramos Distrito Capital. ORCID ID: 0009-0003-4844-2801. [odkiabetmota@gmail.com](mailto:odkiabetmota@gmail.com)

Afilaciones y dirección de correo electrónico de cada autor.

Mota, Kiabet. [odkiabetmota@gmail.com](mailto:odkiabetmota@gmail.com) ORCID ID: 0009-0003-4844-2801

Dávila, Daniela. [dv davilao96@gmail.com](mailto:dv davilao96@gmail.com) ORCID ID: 0009-0004-0763-3393.

Vera, Sara. [verasara@gmail.com](mailto:verasara@gmail.com) ORCID ID: 0000-0002-8733-979X

Aristimuño, Corina. [corinarist@gmail.com](mailto:corinarist@gmail.com) ORCID ID: 0000-0002-2161-172X

## RESUMEN

Se realizó una investigación cualitativa, descriptiva y transversal en la red de ambulatorios de Salud Baruta, Edo Miranda, Venezuela, con el objetivo de proponer un programa de capacitación sobre los sistemas de información en salud (SIS) para el personal del área odontológica. La muestra estuvo constituida por 4 odontólogos, 3 cirujanos bucales, 5 higienistas dentales, 1 coordinadora del servicio odontológico y 1 coordinadora de la unidad de registros médicos. Se utilizaron entrevistas, cuestionarios y revisión de documentos como estrategias metodológicas. Los resultados indicaron un limitado conocimiento sobre las etapas del SIS, su concepto, finalidad e importancia. Para el diseño del programa, se consideró: (1) identificar las necesidades del personal de salud en cuanto a la capacitación sobre los SIS, (2) identificar recursos disponibles, (3) definir las competencias o temas a desarrollar, (4) definir la metodología de trabajo, (5) planificar actividades y cronograma de capacitaciones y (6) definir el proceso de evaluación. Posteriormente, se esquematizó la estructura del Programa: (i) organizativa (ii) de recursos (iii) de contenido (iv) de ejecución.

**Palabras clave:** Cursos de capacitación, personal de salud, sistemas de información en salud.

## ABSTRACT

A qualitative, descriptive, and cross-sectional study was conducted in the outpatient clinic network of Salud Baruta, Edo Miranda, Venezuela, with the objective of proposing a training program on health information

systems (HIS) for the dental area staff. The sample consisted of 4 dentists, 3 oral surgeons, 5 dental hygienists, 1 coordinator of the dental service, and 1 coordinator of the medical records unit. Interviews, questionnaires, and document reviews were used as methodological strategies. The results indicated limited knowledge regarding the stages of the HIS, its concept, purpose, and importance. For the design of the program, the following aspects were considered: (1) identifying the training needs of health personnel regarding HIS, (2) identifying available resources, (3) defining the competencies or topics to be developed, (4) establishing the working methodology, (5) planning activities and training schedule, and (6) defining the evaluation process. Subsequently, the structure of the program was outlined: (i) organizational, (ii) resource-related, (iii) content-based, and (iv) implementation.

**Key words:** training courses, health personnel, health information systems.

## INTRODUCCIÓN

Un sistema de salud es la estructura integral que un país implementa con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de salud de su población. Es fundamental que estos sistemas desarrollen programas adecuados para así mejorar las condiciones de salud de sus habitantes. El éxito de estos sistemas depende de la interacción de múltiples factores, pero uno de los pilares fundamentales es, sin duda, la educación, la preparación, la formación y la actualización continua de su recurso humano. La competencia y el compromiso de quienes operan el sistema son la clave de su buen funcionamiento.

En este contexto, un sistema de información en salud (SIS) es crucial y podría describirse como el conjunto de subsistemas, dentro y fuera del sec-

tor salud que producen datos relevantes para la construcción de indicadores en los dominios de la información en salud: determinantes de la salud, estado de salud de la población y el desempeño del sistema de salud.<sup>1</sup>

La finalidad de un SIS es articular adecuadamente la operación de sus componentes y de los externos con los cuales está relacionado, para que se produzcan los datos necesarios para la generación de información en los usuarios responsables de la planificación, control y evaluación.<sup>2</sup>

Para noviembre de 2009 el Viceministerio de Salud Colectiva del Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS) exponía la situación actual del Sistema Nacional de Información en Salud en Venezuela, destacando los siguientes aspectos<sup>2</sup>: (1) falta de integración de la data de todos los niveles de atención de salud, (2) desfase funcional, por falta de datos oportunos, entre la ocurrencia de problemas de salud y la oportunidad para la intervención, (3) cierto desconocimiento de la normativa que dificulta disponer del suministro permanente de datos desde los estados, entre otros.

Por otro lado, Aristimuño, C (2010)<sup>2</sup> realiza un estudio titulado “Caracterización del sistema de información del programa de salud bucal del MPPS, adscrito a la Dirección de Salud Estadal del Distrito Capital. Venezuela” donde se puede evidenciar que sustenta la existencia de una situación irregular en el manejo de los SIS, expresando que:

"Los resultados ponen en evidencia la falta de un plan estratégico sobre los SIS, los cuales se han desarrollado de forma poco confiable y oportuna, no satisfaciendo las necesidades de información

requerida en los diferentes niveles de decisión relacionados con los Servicios de Salud Bucal, por lo que podría concluirse, en este caso, de forma general que si el producto de un SIS no es utilizado, no tiene ninguna pertinencia su existencia, si no es la referencia para la toma de decisiones dentro de la gestión, deja de cumplir con su objetivo primario, que es producir datos válidos, sensibles, oportunos, íntegros y susceptibles de hacer comparaciones en el tiempo, que permitan monitorear y evaluar el verdadero impacto de las Políticas de Salud Bucal implementadas, y a su vez realizar intervenciones que conduzcan a la modificación favorable de los principales indicadores bucales, así como mejorar la capacidad de los servicios de salud para ejecutar dichas intervenciones".

Los SIS son herramientas vitales para el correcto manejo del sector de salud pública del país. Es por ello que se hace fundamental el conocimiento de su importancia por parte de las personas que conforman y llevan a cabo el funcionamiento de estos sistemas. Capacitar al personal de los servicios públicos garantiza la recolección de una información verídica y útil que, con su adecuado almacenamiento y procesamiento, permite la realización de estudios epidemiológicos que ayuden en la planificación y la toma de medidas efectivas para el manejo de los servicios de salud y por consiguiente los problemas que presenta la población.

Los SIS se dividen en niveles de organización: local, regional y nacional, siendo el nivel local el primer escalón de suministro de información. Dentro de este nivel, al igual que en el resto de los niveles, existe un orden para la producción de la información que comienza por la recolección de los datos, luego se procede a su almacenamiento y después

al procesamiento de los mismos, lo que genera como resultado una cantidad de información, la cual, por último, sale para pasar al siguiente nivel.

Aristimuño, C expone que la etapa de recolección de datos corresponde a una de las más importantes del proceso, pues supone la recolección del insumo fundamental del sistema. El personal operativo, constituye un aspecto fundamental para el éxito de un SIS ya que son los responsables de registrar el insumo básico, es decir el dato primario para que el sistema sea confiable y pertinente.<sup>2</sup>

Para que los servicios de salud tengan éxito, es imprescindible que sus trabajadores estén enfocados en resolver los problemas de salud de la población de manera eficiente y con los recursos que posean, pero para ello, deben estar formados y capacitados en las áreas tanto clínica como de gestión del servicio.

El Programa de Capacitación, realizado como un aporte para la institución por los resultados obtenidos durante la investigación, busca mejorar el rendimiento del Servicio de Odontología mediante la enseñanza y actualización de nuevos conocimientos sobre el SIS al personal que trabaja en el área odontológica de Salud Baruta, además de crear conciencia sobre la importancia del correcto manejo de los sistemas de información en salud.

## METODOLOGÍA

### Tipo de estudio

El presente estudio de investigación de acuerdo a la naturaleza de las variables es cualitativo, según

el nivel de investigación es descriptivo y según el periodo y secuencia del estudio es transversal.

## Selección de la muestra

El universo total del estudio se encuentra conformado por el recurso humano de la alcaldía de Baruta, en su mayoría personal del área odontológica de Salud Baruta. Específicamente está conformado por 14 personas, a saber: 4 odontólogos, 3 cirujanos bucales, 5 higienistas dentales, 1 coordinadora del servicio odontológico y 1 coordinadora de la unidad de registros médicos.

Se tomaron como criterio de inclusión: recurso humano administrativo que sean coordinadores de servicio, recurso humano de salud que sean Odontólogos, recurso humano que sean higienista dental, que formen parte de la institución, que hayan estado laboralmente activos durante todo el periodo noviembre 2019 y marzo 2020. Como criterios de exclusión: personal de recurso humano de la Alcaldía de Baruta que esté de permiso o vacaciones, que no tengan acceso a internet o que sea imposible de contactar.

El tamaño de la muestra para esta investigación se determinó mediante un enfoque de muestreo intencional, dada la necesidad de obtener información específica y detallada.

Tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, de las 14 personas que conformaban el universo total, se redujo a 8 personas ya que surgieron dificultades al momento de contactar a 3 de ellos y otros 3 no estuvieron activos laboralmente durante todo el periodo noviembre 2019 a marzo

2020, por lo que estas 6 personas no pudieron ser incluidas para la investigación.

Se caracterizaron las etapas del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta, Municipio Baruta, Edo Miranda, en el año 2021. Seguidamente, se conceptualizó la variable de estudio, sus dimensiones e indicadores a través de la operacionalización de variables (Tabla 1).

Para la recopilación de datos se utilizaron como instrumentos el cuestionario y la entrevista semiestructurada. Los mismos fueron seleccionados tomando en cuenta el diseño de la investigación, tratándose de una investigación de campo.<sup>3</sup>

## Cuestionario

Se utilizó un cuestionario electrónico creado en Google Forms. Este se estructuró en dos etapas, cada una correspondiente con la primera y segunda etapas del sistema de información de salud. En consecuencia, el cuestionario se dirigió exclusivamente a odontólogos e higienistas, quienes son los profesionales involucrados en esas etapas específicas del sistema (Anexo 1).

## Entrevista

La entrevista semiestructurada fue diseñada en una Guía de Entrevista con preguntas abiertas y cerradas, administrada de forma oral vía telefónica y dirigida únicamente a la coordinadora del servicio odontológico y a la coordinadora de la unidad de registros médicos (Anexo 2).

<b>Objetivo No 1: Describir el sistema de recolección de datos del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta</b>		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Sistema de recolección de datos	Dimensión organizativa	1.1. Instrumento utilizado. 1.2. Suministro de instrumentos 1.3. Fuente de datos 1.4. Criterios para llenar historia clínica 1.5. Personal encargado. 1.6. Tipo de información registrada 1.7. Vigilancia del proceso
<b>Objetivo No 2: Indicar el sistema de almacenamiento de datos del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta</b>		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Almacenamiento de datos	Dimensión organizativa y espacial	2.1. Lugar de almacenamiento 2.2. Frecuencia. 2.3. Personal encargado. 2.4. Mobiliario de almacenamiento 2.5. Vigilancia del proceso 2.6. Registro de los datos
<b>Objetivo No 3: Caracterizar el procesamiento de datos del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta</b>		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Procesamiento de datos	Dimensión procedimental	3.1. Frecuencia 3.2. Personal encargado 3.3. Indicadores para el procesamiento 3.4. Vigilancia del proceso
<b>Objetivo No 4: Describir el sistema de salida de la información del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta</b>		
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Sistemas de salida de la información	Dimensión procedimental	4.1. Instancia donde se reporta 4.2 Reporte de la información 4.3. Uso de la información 4.4. Personal encargado 4.5. Vigilancia del proceso

Tabla 1. Operacionalización de variable de estudio.

Fuente: Dávila, D; Mota, K et al. Etapas del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta, Municipio Baruta. Edo Miranda. Año 2021

## Validez y confiabilidad

El cuestionario fue validado por un Juicio de Expertos de acuerdo a lo propuesto por Escobar y Cuervo<sup>4</sup>. Se les suministró un formato diseñado por los autores de la investigación donde se detalló con claridad los aspectos necesarios para el Juicio

de Expertos. De los datos obtenidos se realizó un análisis utilizando los parámetros estadísticos de:

(1) Razón de Validez de Contenido Lawshe (1975)<sup>5</sup> modificado por Tristán (2008)<sup>6</sup>, en donde se destaca que la razón de validez de contenido debe ser igual o mayor a 0,5823 para ser aceptada. Obteniendo un resultado de 0,99.

	<b>Instrumento de recolección de información</b>	 Baruta Capital de vida
<p><b>El siguiente estudio tiene como propósito caracterizar las etapas del sistema de información en salud del servicio odontológico de Salud Baruta en el año 2020.</b></p> <p><b>El cuestionario consta de preguntas de selección simple (SS) y de selección múltiple (SM) que serán indicadas en cada caso.</b></p> <p><b>La data recolectada será tratada de manera confidencial y la información presentada en forma agregada.</b></p>		
<b>I. Sistema de recolección de datos.</b>		
1. ¿Qué instrumentos utilizan para recolectar los datos? SM <input type="checkbox"/> Historia clínica <input type="checkbox"/> Cuaderno <input type="checkbox"/> Registro diario (estadística) <input type="checkbox"/> Hoja en blanco	6. ¿Quién proporciona los datos que se recolectan? SS <input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/> Otro	
2. ¿Los instrumentos utilizados tienen un formato? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	7. ¿Se les llena historia clínica a todos los pacientes? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
3. ¿Quién es el encargado de suministrar los instrumentos de recolección de datos? SS <input type="checkbox"/> La alcaldía <input type="checkbox"/> El/la doctor/a del servicio	8. Si su respuesta fue negativa, explique qué criterios toma en cuenta para decidir llenar historia clínica _____	
4. ¿Considera que la cantidad suministrada es suficiente para el flujo de pacientes del servicio? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	9. ¿Quién realiza la recolección de datos? SM <input type="checkbox"/> Doctor/a <input type="checkbox"/> Higienista <input type="checkbox"/> Pasante	
5. Si su respuesta fue negativa, explique cómo solventa la falta de instrumentos de recolección _____	10. ¿Existe alguien con un cargo superior al suyo que se encargue de verificar que el proceso de recolección de datos se realice? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
<b>II. Sistema de almacenamiento de datos.</b>		
1. ¿Dónde se almacenan los instrumentos de recolección de datos? SS <input type="checkbox"/> Archivo <input type="checkbox"/> Gaveta <input type="checkbox"/> Carpeta	5. ¿Existe alguien con un cargo superior al suyo que se encargue de verificar que el proceso de almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos se realice? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
2. ¿Con qué frecuencia se almacenan los instrumentos de recolección de datos? SS <input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual	6. Luego del almacenamiento de los datos, se continúa con su registro, ¿sabe usted en dónde se registran los datos recaudados en la hoja de estadística? SS <input type="checkbox"/> Formato impreso <input type="checkbox"/> Cuaderno <input type="checkbox"/> Computadora <input type="checkbox"/> Desconozco el procedimiento	
3. ¿Quién realiza el almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos? SM <input type="checkbox"/> Doctor/a <input type="checkbox"/> Higienista <input type="checkbox"/> Pasante	7. ¿Quién realiza el almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos? _____	
4. ¿Dónde se encuentra el mobiliario? SS <input type="checkbox"/> Áreas comunes del ambulatorio <input type="checkbox"/> Dentro del consultorio <input type="checkbox"/> Cuarto de archivo	8. ¿Con qué frecuencia se entregan los registros diarios para su procesamiento? SS <input type="checkbox"/> Diario <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Trimestral	

*Anexo 1. Instrumento de recolección de datos. Cuestionario.*

Fuente: Dávila, D; Mota, K et al. Etapas del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta, Municipio Baruta. Edo Miranda. Año 2021.

(2) Prueba de Confiabilidad Alpha Cronbach<sup>7</sup>, para determinar la consistencia interna, donde el rango aceptable del alfa de Cronbach citado con frecuencia es un valor de 0,70 o superior. Obteniendo un resultado de 0,925.

El proceso de validez y confiabilidad dio como resultado la elaboración definitiva del cuestionario

y la entrevista, instrumentos utilizados para la recolección de datos de dicha investigación.

Para fortalecer la validez de los hallazgos, se aplicó una estrategia de triangulación metodológica<sup>8</sup> mediante la comparación de los datos obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios estructurados. Esta triangulación permitió

 <b>Instrumento de recolección de información</b>	 <b>BARUTA</b> <i>Callejón de coto</i>
<p><b>El siguiente estudio tiene como propósito caracterizar las etapas del sistema de información en salud del servicio odontológico de Salud Baruta en el año 2020.</b></p> <p><b>La data recolectada será tratada de manera confidencial y la información presentada en forma agregada.</b></p>	
<b>III. Procesamiento de datos.</b>	
1. ¿Con qué frecuencia se procesan los datos? _____	3. ¿Qué indicadores toman en cuenta para el procesamiento de los datos? _____
2. ¿Quién es el encargado de realizar el procesamiento de los datos? _____	4. ¿Existe alguien con un cargo superior al suyo que se encargue de verificar que el procesamiento de los datos se realice? _____
<b>IV. Sistema de salida de la información.</b>	
1. ¿A qué nivel se reporta la información? _____	4. ¿La información está disponible para su utilización en investigación? _____
2. ¿Cómo es el proceso de reporte de la información a los siguientes niveles jerárquicos? _____	5. ¿Quién es el encargado de realizar el reporte de la información? _____
3. ¿La información es utilizada para la planificación, programación o gestión del propio servicio? _____	

Anexo 2. *Instrumento de recolección de datos. Entrevista.*

Fuente: Dávila, D; Mota, K et al. *Etapas del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta, Municipio Baruta, Edo Miranda. Año 2021.*

contrastar y complementar la información recogida y obtener múltiples perspectivas sobre un mismo fenómeno brindando una visión más concisa del fenómeno estudiado.

## Procesamiento de la información y análisis de datos

Es el proceso mediante el cual los datos individuales se agrupan y estructuran con el propósito de responder al problema de investigación, objetivos e interrogantes del estudio<sup>8</sup>. En este estudio se agruparon los resultados obtenidos por cuadros, cada uno correspondiente a una pregunta de la encuesta y el análisis se realizó a través de la discusión con

los autores que sustentaron los aspectos teóricos de la investigación.

El procedimiento más común de análisis específico es la teoría fundamentada, lo cual significa que la teoría (hallazgos) va emergiendo fundamentada en los datos. La primera actividad es volver a revisar todo el material (explorar el sentido general de los datos) en su forma original, durante tal revisión debemos asegurar que el material esté completo y posea la calidad necesaria para ser analizado. Luego de esto se debe transcribir todo el material. La tercera actividad es organizar los datos mediante algún criterio o varios criterios que creamos más convenientes<sup>8</sup>. En este caso, se ordenaron los datos obtenidos en cuadros, cada uno correspondiente

a una pregunta y se colocó la respuesta de cada participante sobre dicha interrogante.

Con base en la selección de temas y el establecimiento de relaciones entre categorías comenzamos a interpretar los resultados y entender el fenómeno de estudio, así como generar teoría. Con la finalidad de identificar relaciones entre temas, debemos desarrollar interpretaciones de los mismos, los cuales emergen de manera consistente con respecto a los esquemas iniciales de categorización y las unidades. Es una labor de encontrar sentido y significado a las relaciones entre temas y podemos apoyarnos en diversas herramientas para visualizar tales relaciones.<sup>8</sup>

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el trabajo de campo efectuado en los servicios de odontología de la red de ambulatorios adscritos a Salud Baruta. Los métodos, técnicas e instrumentos aplicados permitieron obtener la información necesaria para describir la situación en cuanto al sistema de información que maneja el programa de odontología del Municipio de Baruta y demás datos acerca del conocimiento que tiene el recurso humano de odontología, sobre lo que ocurre en las siguientes etapas del SIS a las que ellos corresponden, y su finalidad e importancia para el sector de salud del país. (Tabla 2)

## DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo, se logró recopilar información que nos ayudó a describir las etapas del SIS de Salud Baruta, específicamente en el nivel local.

Como hemos mencionado a lo largo del trabajo, el sistema de información es un proceso y, como todo proceso, tiene diferentes etapas que están ordenadas según una secuencia lógica. La OMS define al SIS como un mecanismo para la recolección, procesamiento, análisis y transmisión de la información que se requiere para la organización y el funcionamiento de los servicios sanitarios y también para la investigación y la docencia<sup>9</sup>. Dentro de la red ambulatoria de Salud Baruta se observó que esta secuencia lógica del proceso se sigue adecuadamente, es decir, entran los datos, se almacenan, se procesan y sale la información, pero dentro del proceso se percibieron algunos aspectos que perjudican los objetivos del SIS.

Dentro de la primera etapa se evidenciaron problemas tanto con el suministro de las historias clínicas y con la recaudación de los datos, puesto que se atendían algunos pacientes sin llenado de historia. Como expresan Manrique, J. A; Manrique, J. E; Chávez, B y Manrique C<sup>10</sup>, la experiencia ha demostrado un gran número de problemas en el manejo de las historias clínicas: ausencia de uniformidad, pérdida de historias, duplicidad, historias incompletas, omisiones de información no registrada, entre otros, pueden repercutir -de forma directa o indirecta- en la duración del tratamiento, afectando la calidad del servicio.

En la segunda etapa, el almacenamiento, se observó que este proceso es bastante similar en todos los turnos y ambulatorios de Salud Baruta. Básicamente no hay mayor inconveniente durante esta etapa del sistema de información, se realiza un almacenamiento con una frecuencia diaria y en el lugar adecuado. Al igual que en esta etapa, en la tercera y cuarta etapa no hay mayor inconveniente.

Instrumento de medición	Objetivo No 1: Describir el sistema de recolección de datos del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta																										
Cuestionario	1. ¿Qué instrumentos utilizan para recolectar los datos?	3. ¿Quién es el encargado de suministrar los instrumentos de recolección de datos?	5. Si tu respuesta fue negativa, explique como solventa la falta de instrumentos de recolección	7. ¿Se les llena historia clínica a todos los pacientes?	9. ¿Quién realiza la recolección de datos?																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>6 Historia clínica</td></tr> <tr><td>5 Registro diario (estadística)</td></tr> <tr><td>3 Cuaderno</td></tr> <tr><td>1 Hoja en blanco</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	6 Historia clínica	5 Registro diario (estadística)	3 Cuaderno	1 Hoja en blanco	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>5 "Suministrándolo uno mismo"</td></tr> <tr><td>0 La alcaldía</td></tr> <tr><td>0 El/la doctor/a del servicio</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	5 "Suministrándolo uno mismo"	0 La alcaldía	0 El/la doctor/a del servicio	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0 "Anotamos en un cuaderno"</td></tr> <tr><td>0 "Usamos hojas en blanco"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	0 "Anotamos en un cuaderno"	0 "Usamos hojas en blanco"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3 Si</td></tr> <tr><td>3 No</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	3 Si	3 No	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>6 Doctor/a</td></tr> <tr><td>3 Higienista</td></tr> <tr><td>5 Pasante</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	6 Doctor/a	3 Higienista	5 Pasante			
Respuesta																											
6 Historia clínica																											
5 Registro diario (estadística)																											
3 Cuaderno																											
1 Hoja en blanco																											
Respuesta																											
5 "Suministrándolo uno mismo"																											
0 La alcaldía																											
0 El/la doctor/a del servicio																											
Respuesta																											
0 "Anotamos en un cuaderno"																											
0 "Usamos hojas en blanco"																											
Respuesta																											
3 Si																											
3 No																											
Respuesta																											
6 Doctor/a																											
3 Higienista																											
5 Pasante																											
2. ¿Los instrumentos utilizados tienen un formato? (Selección múltiple)	4. ¿Consideras que la cantidad suministrada es suficiente para el flujo de pacientes del servicio?	6. ¿Quién proporciona los datos que se recolectan?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3 Si</td></tr> <tr><td>6 Paciente</td></tr> <tr><td>0 Doctor</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	3 Si	6 Paciente	0 Doctor	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0 "Si viene por emergencia no porque es una historia clínica perdida. Si es paciente regular, si"</td></tr> <tr><td>0 "Nada más se la tomamos a pacientes que le vamos a realizar un tratamiento que sea en varias citas"</td></tr> <tr><td>0 "Si el paciente solo viene por dolor no le llenamos historia clínica"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	0 "Si viene por emergencia no porque es una historia clínica perdida. Si es paciente regular, si"	0 "Nada más se la tomamos a pacientes que le vamos a realizar un tratamiento que sea en varias citas"	0 "Si el paciente solo viene por dolor no le llenamos historia clínica"															
Respuesta																											
3 Si																											
6 Paciente																											
0 Doctor																											
Respuesta																											
0 "Si viene por emergencia no porque es una historia clínica perdida. Si es paciente regular, si"																											
0 "Nada más se la tomamos a pacientes que le vamos a realizar un tratamiento que sea en varias citas"																											
0 "Si el paciente solo viene por dolor no le llenamos historia clínica"																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>6 Si</td></tr> <tr><td>0 No</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	6 Si	0 No	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3 Si</td></tr> <tr><td>0 No</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	3 Si	0 No																				
Respuesta																											
6 Si																											
0 No																											
Respuesta																											
3 Si																											
0 No																											
Cuestionario	1. ¿Dónde se almacenan los instrumentos de recolección de datos? (Selección múltiple)	3. ¿Quién realiza el almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos? (Selección múltiple)	5. ¿Existe alguien con un cargo superior al suyo que se encargue de verificar que el proceso de almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos se realice?	7. ¿Quién realiza el almacenamiento de los instrumentos de recolección de datos?	8. ¿Con qué frecuencia se entregan los registros diarios para su procesamiento?																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0 Archivo</td></tr> <tr><td>4 Gaveta</td></tr> <tr><td>2 Carpeta</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	0 Archivo	4 Gaveta	2 Carpeta	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>5 Doctor/a</td></tr> <tr><td>5 Higienista</td></tr> <tr><td>4 Pasante</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	5 Doctor/a	5 Higienista	4 Pasante	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0 Si</td></tr> <tr><td>6 No</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	0 Si	6 No	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "El cuerpo administrativo de la alcaldía"</td></tr> <tr><td>2 "Encargada del servicio"</td></tr> <tr><td>3 "La secretaria"</td></tr> <tr><td>4 "No sé"</td></tr> <tr><td>5 "No sé cómo se llama el puesto del que registra los datos"</td></tr> <tr><td>6 Desconozco la información</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "El cuerpo administrativo de la alcaldía"	2 "Encargada del servicio"	3 "La secretaria"	4 "No sé"	5 "No sé cómo se llama el puesto del que registra los datos"	6 Desconozco la información	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>3 Diario</td></tr> <tr><td>3 Semanal</td></tr> <tr><td>0 Mensual</td></tr> <tr><td>0 Trimestral</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	3 Diario	3 Semanal	0 Mensual
Respuesta																											
0 Archivo																											
4 Gaveta																											
2 Carpeta																											
Respuesta																											
5 Doctor/a																											
5 Higienista																											
4 Pasante																											
Respuesta																											
0 Si																											
6 No																											
Respuesta																											
1 "El cuerpo administrativo de la alcaldía"																											
2 "Encargada del servicio"																											
3 "La secretaria"																											
4 "No sé"																											
5 "No sé cómo se llama el puesto del que registra los datos"																											
6 Desconozco la información																											
Respuesta																											
3 Diario																											
3 Semanal																											
0 Mensual																											
0 Trimestral																											
2. ¿Con qué frecuencia se almacenan los instrumentos de recolección de datos?																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>6 Diario</td></tr> <tr><td>0 Semanal</td></tr> <tr><td>0 Mensual</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	6 Diario	0 Semanal	0 Mensual																							
Respuesta																											
6 Diario																											
0 Semanal																											
0 Mensual																											
Entrevista	1. ¿Con qué frecuencia se procesan los datos?	2. ¿Quién es el encargado de realizar el procesamiento de los datos?	3. ¿Qué indicadores toman en cuenta para el procesamiento de los datos?	4. ¿Existe alguien con un cargo superior al suyo que se encargue de verificar que el procesamiento de los datos se realice?																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "Se registra semanal y la sumatoria se va haciendo a medida que se cargue la información al Excel"</td></tr> <tr><td>2 "Se consolida de forma semanal y a final de mes se hace la sumatoria para el ministerio"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "Se registra semanal y la sumatoria se va haciendo a medida que se cargue la información al Excel"	2 "Se consolida de forma semanal y a final de mes se hace la sumatoria para el ministerio"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "La secretaria y yo"</td></tr> <tr><td>2 "La secretaria se encarga de la transcripción y la coordinadora lo verifica. Yo consolida todos los datos que mandan ellas"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "La secretaria y yo"	2 "La secretaria se encarga de la transcripción y la coordinadora lo verifica. Yo consolida todos los datos que mandan ellas"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "La misma planilla en físico esta en Excel y se copia tal cual todo lo que está escrito en la hoja"</td></tr> <tr><td>2 "Se sigue un formato que tiene el ministerio"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "La misma planilla en físico esta en Excel y se copia tal cual todo lo que está escrito en la hoja"	2 "Se sigue un formato que tiene el ministerio"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "No. O sea, lo hacemos porque la recolección de la parte de la estadística es obligatoria, hay que hacerla, no es opcional"</td></tr> <tr><td>2 "No, aunque hay veces que antes de enviarlo el superintendente verifica que todo este bien"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "No. O sea, lo hacemos porque la recolección de la parte de la estadística es obligatoria, hay que hacerla, no es opcional"	2 "No, aunque hay veces que antes de enviarlo el superintendente verifica que todo este bien"											
Respuesta																											
1 "Se registra semanal y la sumatoria se va haciendo a medida que se cargue la información al Excel"																											
2 "Se consolida de forma semanal y a final de mes se hace la sumatoria para el ministerio"																											
Respuesta																											
1 "La secretaria y yo"																											
2 "La secretaria se encarga de la transcripción y la coordinadora lo verifica. Yo consolida todos los datos que mandan ellas"																											
Respuesta																											
1 "La misma planilla en físico esta en Excel y se copia tal cual todo lo que está escrito en la hoja"																											
2 "Se sigue un formato que tiene el ministerio"																											
Respuesta																											
1 "No. O sea, lo hacemos porque la recolección de la parte de la estadística es obligatoria, hay que hacerla, no es opcional"																											
2 "No, aunque hay veces que antes de enviarlo el superintendente verifica que todo este bien"																											
Entrevista	1. ¿A qué nivel se reporta la información?	2. ¿Como es el proceso de reporte de la información a los siguientes niveles jerárquicos?	3. ¿La información es utilizada para la planificación, programación o gestión del propio servicio?	4. ¿La información está disponible para su utilización en investigación?	5. ¿Quién es el encargado de realizar el reporte de la información?																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "Al nivel local"</td></tr> <tr><td>2 "A nivel local por la alcaldía y a nivel regional por el reporte del superintendente al alcalde"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "Al nivel local"	2 "A nivel local por la alcaldía y a nivel regional por el reporte del superintendente al alcalde"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "Una vez que yo vacío los datos en el Excel, se lo mando a la coordinadora de registros médicos y ella consolida la información y la envía a distrito. Si hay un paso antes que distrito no lo conozco, no manejo esa información"</td></tr> <tr><td>2 "Hay dos aristas, se reporta la información al ministerio, ya que ellos son el ente rector de salud y también se reporta al superintendente para evaluar las metas propuestas por la alcaldía"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "Una vez que yo vacío los datos en el Excel, se lo mando a la coordinadora de registros médicos y ella consolida la información y la envía a distrito. Si hay un paso antes que distrito no lo conozco, no manejo esa información"	2 "Hay dos aristas, se reporta la información al ministerio, ya que ellos son el ente rector de salud y también se reporta al superintendente para evaluar las metas propuestas por la alcaldía"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "La utilizo para ver la efectividad de los servicios, establecer metas y a nivel de estado para epidemiología"</td></tr> <tr><td>2 "Cada noviembre se hace un plan operativo anual, donde colocas la necesidad de recurso humano y materiales"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "La utilizo para ver la efectividad de los servicios, establecer metas y a nivel de estado para epidemiología"	2 "Cada noviembre se hace un plan operativo anual, donde colocas la necesidad de recurso humano y materiales"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "Está disponible pero no se ha usado nunca para ese fin desde que yo estoy ahí"</td></tr> <tr><td>2 "Si, sobre todo para los estudiantes y jefes de servicio cuando hay patologías nuevas, se usan los diagnósticos y población más afectada"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "Está disponible pero no se ha usado nunca para ese fin desde que yo estoy ahí"	2 "Si, sobre todo para los estudiantes y jefes de servicio cuando hay patologías nuevas, se usan los diagnósticos y población más afectada"	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1 "Yo se lo entrego a la encargada de los especialistas de ahí no se cómo es la comunicación a nivel de estado"</td></tr> <tr><td>2 "La coordinadora de odontología rinde cuentas al superintendente y yo al distrito"</td></tr> </tbody> </table>	Respuesta	1 "Yo se lo entrego a la encargada de los especialistas de ahí no se cómo es la comunicación a nivel de estado"	2 "La coordinadora de odontología rinde cuentas al superintendente y yo al distrito"							
Respuesta																											
1 "Al nivel local"																											
2 "A nivel local por la alcaldía y a nivel regional por el reporte del superintendente al alcalde"																											
Respuesta																											
1 "Una vez que yo vacío los datos en el Excel, se lo mando a la coordinadora de registros médicos y ella consolida la información y la envía a distrito. Si hay un paso antes que distrito no lo conozco, no manejo esa información"																											
2 "Hay dos aristas, se reporta la información al ministerio, ya que ellos son el ente rector de salud y también se reporta al superintendente para evaluar las metas propuestas por la alcaldía"																											
Respuesta																											
1 "La utilizo para ver la efectividad de los servicios, establecer metas y a nivel de estado para epidemiología"																											
2 "Cada noviembre se hace un plan operativo anual, donde colocas la necesidad de recurso humano y materiales"																											
Respuesta																											
1 "Está disponible pero no se ha usado nunca para ese fin desde que yo estoy ahí"																											
2 "Si, sobre todo para los estudiantes y jefes de servicio cuando hay patologías nuevas, se usan los diagnósticos y población más afectada"																											
Respuesta																											
1 "Yo se lo entrego a la encargada de los especialistas de ahí no se cómo es la comunicación a nivel de estado"																											
2 "La coordinadora de odontología rinde cuentas al superintendente y yo al distrito"																											
				</																							

Hay que destacar que a pesar de que la información que se genera sí está disponible para utilizarla en investigación, los informantes clave expresaron que durante su servicio en la alcaldía no se ha utilizado para tal fin, dejando sin utilidad una información que puede ser útil para investigaciones que se realicen en pro de mejorar los servicios públicos. Se observó también que en cada etapa no existe un personal encargado en la supervisión de las actividades.

En cuanto a los resultados del registro de los datos, se evidencia desconocimiento en cuanto al lugar, el encargado y la frecuencia del registro de éstos. El personal que trabaje en cualquier área de alguna empresa, organización o servicio debe conocer la finalidad de su trabajo, los pasos, las actividades y procesos que se deben realizar para cumplir con sus responsabilidades, para evitar sucesos como los que menciona Aristimuño (2010)<sup>2</sup>, una actuación irracional donde el personal solo trabaje de manera repetitiva (casi automática) sin sentido de crítica. El compromiso y la claridad que tengan los trabajadores son vitales para el sistema de información.

La preparación y la constante actualización del personal que trabaja en los servicios de salud del país es sumamente importante para lograr que el sector de salud genere buenos resultados, es decir, pueda brindarle a la población una atención de salud completa, garantizada y de calidad. A pesar de las adversidades que pueda estar atravesando un país, la educación y el conocimiento que tengan las personas encargadas de los SIS puede llegar a generar algunos cambios que a largo plazo pueda convertirse en una mejora sustantiva de estos sistemas.

La situación anteriormente descrita es de gran preocupación, puesto que el hecho de que los trabajadores no conozcan en totalidad la importancia y finalidad de su trabajo, puede generar menor eficacia en su rendimiento y una producción incompleta de información, lo que se traduce en una prestación de servicio deficiente para la comunidad. Por lo tanto, para poder intervenir en esta situación y lograr cambios efectivos en la gestión, se plantean las siguientes sugerencias:

1. Diseñar un plan de capacitación sobre los conceptos básicos y el correcto manejo del SIS, en base a las necesidades del personal de salud del área de odontología de los servicios de Salud Baruta, que tenga como meta el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y actitudes que fomenten el correcto manejo de los servicios y el pensamiento analítico, para crear la responsabilidad de brindar una excelente calidad de atención y para abordar los problemas de salud de la población.
2. Validar y aplicar un plan de capacitación actualizado de preparación y entrenamiento acerca del manejo e importancia de SIS para profesionales de la salud en el área de odontología.
3. Extender la presente línea de investigación a nivel estatal y nacional para darle el justo valor que debe tener el manejo de los sistemas de información de salud, a través de la capacitación de los profesionales de salud en el área de odontología en los servicios públicos.
4. Ampliar la población total de estudio para futuros trabajos que continúen con la presente

línea de investigación, tanto a nivel estatal como nacional.

## Diseño de un programa de capacitación sobre los SIS para el personal del área de odontología de la red de ambulatorios de Salud Baruta

Para el diseño del programa, el cual se basó en los resultados obtenidos en la investigación, se consideró: (1) identificar las necesidades del personal de salud en cuanto a la capacitación sobre los SIS, (2) identificar los recursos disponibles para ejecutar el programa, (3) definir las competencias o temas a desarrollar, (4) definir la metodología de trabajo, (5) planificar actividades y cronograma de capacitaciones y (6) definir el proceso de evaluación del Programa de Capacitación.

Posteriormente se procedió a esquematizar y desglosar cada una de las estructuras del programa en: organizativa, de recursos, de contenido y de ejecución.

## Propósito y descripción de la Propuesta

Entre los resultados obtenidos en la primera etapa, destaca el escaso conocimiento que tiene el recurso humano de odontología sobre lo que ocurre en las siguientes etapas del SIS, generando dudas sobre la cantidad de información que ellos puedan tener sobre su concepto, su finalidad e importancia para el sector de salud del país. Como consecuencia, se genera una preocupación puesto que el hecho de que los trabajadores no conozcan en totalidad la importancia y finalidad de su trabajo, puede desencadenar una menor eficacia en su rendimiento y una producción incompleta de información, lo que se traduce en una prestación de servicio

deficiente para la comunidad. Por lo tanto, para poder intervenir en esta situación y lograr cambios efectivos en la gestión, se plantea la siguiente propuesta de capacitación al personal de salud, que se centra en la descripción de los sistemas de información en salud y que se dividida en dos fases: fase de planificación de la estrategia y fase de ejecución. (Tabla 3)

El propósito de la propuesta es la actualización de términos, procesos e información que produzca el buen desarrollo y eficiencia de los servicios de salud, a través de personas especializadas en caracterización y manejo de los SIS, para generar motivación de trabajo multidisciplinario, mejor manejo de procesos de trabajo y un impacto positivo en la calidad de atención de salud de la población.

La propuesta presenta diversos beneficios los cuales representan un impacto directo al recurso humano de salud del área de Odontología de Salud Baruta que labora en cada uno de sus ambulatorios y a los pasantes de las distintas universidades que sean asignados a estos servicios, a cuyo grupo está destinada la propuesta; y a su vez un impacto indirecto a la comunidad, tanto la que asiste al servicio de salud como a los que no asisten. Entre esos beneficios se pueden destacar: la actualización y enseñanza de nuevos conocimientos sobre el SIS, nuevas habilidades y actitudes, la mejora en la efectividad y calidad del servicio, un mejor desarrollo de la primera y segunda etapa del SIS, la concientización sobre la importancia del correcto manejo de los SIS, la mejora del desempeño laboral de cada trabajador, se incentiva el trabajo en equipo y ambiente multidisciplinario y por último se fortalece el compromiso laboral y responsabilidad ética del personal de salud.

Objetivo de la propuesta	Resultado o producto esperado	Actividades y/o tareas a desarrollar	Responsables	Actores involucrados	Recursos necesarios	Tiempo de ejecución
Identificar las necesidades del personal de salud en cuanto a la capacitación	Necesidades identificadas en cuanto a capacitación en el SIS para el personal de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización de un foro de discusión para intercambiar opiniones sobre las necesidades de capacitación en los SIS y exponer la situación actual</li> <li>Delimitación de las debilidades y problemas que deben ser abordados y contemplados dentro del Programa</li> <li>Validación del cuestionario “Conocimiento sobre los SIS” (Anexo 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de odontología</li> <li>Recurso humano de odontología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador (a) de odontología</li> <li>• Recurso humano de odontología</li> <li>• Secretaría de la coordinación de odontología</li> <li>• Odontólogos</li> <li>• Higienistas</li> <li>• Pasantes</li> </ul>	<b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos institucionales 3,4,5</li> <li>Cuestionario “Conocimiento sobre los SIS” (Anexo 1)</li> </ul> <b>FÍSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de coordinación de odontología - Sede Minas de Baruta</li> </ul> <b>TÉCNICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivo inteligente o computadora</li> <li>Acceso a internet</li> <li>Aplicaciones digitales de comunicación y difusión (Whatsapp, Telegram)</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	2 meses
Identificar los recursos disponibles para la ejecución del programa	Recursos disponibles identificados para la ejecución del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de un inventario de recursos tecnológicos propios de la institución (computadoras, cables, proyectores e internet) y propios del personal (computadoras o teléfonos inteligentes)</li> <li>Elaboración de un inventario de los espacios físicos disponibles para las reuniones</li> <li>Elaboración de un inventario del presupuesto disponible para la capacitación</li> <li>Formación de un grupo de capacitadores y organizaciones aliadas (OMS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de odontología</li> <li>Dirección de Administración y Finanza</li> <li>Dirección de Tecnología de Información y Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador (a) de odontología</li> <li>Dirección de Administración y Finanza</li> <li>Dirección de Tecnología de Información y Comunicación</li> </ul>	<b>TÉCNICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Acceso a Internet</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	3 meses
Definir las competencias o temas a desarrollar	Competencias definidas a desarrollar en el programa de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señalización de cada una de las competencias a desarrollar dentro del programa de capacitación</li> <li>Elaboración del diagnóstico de necesidades</li> <li>Elaboración de una lista conceptual que exprese los contenidos o conocimientos</li> <li>Explicación de cada uno de los temas seleccionados y los contenidos que se desarrollarán</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado de Diagnóstico de Necesidades</li> </ul> <b>FÍSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de coordinación de odontología - Sede Minas de Baruta</li> </ul> <b>TÉCNICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Acceso a Internet</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	4 meses
Definir la metodología de trabajo	Metodología de trabajo definida para la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento del número de charlas mediante una reunión con los expertos</li> <li>Elaboración del material de apoyo audiovisual</li> <li>Elaboración del material teórico</li> <li>Invitación a especialistas en el área para dictar charlas o generar foros de discusión</li> <li>Elaboración de guías de lectura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> <li>Coordinación de odontología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> <li>Coordinador (a) de odontología</li> </ul>	<b>MATERIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de competencias o temas a desarrollar</li> <li>Resultado de Diagnóstico de Necesidades</li> </ul> <b>FÍSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de coordinación de odontología - Sede Minas de Baruta</li> </ul> <b>TÉCNICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Acceso a internet</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	3 meses
Planificar actividades y cronograma de capacitaciones	Actividades planificadas y cronograma establecido para la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de un cronograma basado en las actividades de capacitación donde se detalle duración y contenido por actividad y que pueda ser difundido al personal de odontología que participa en el Programa</li> <li>Actividad de apertura</li> <li>Semana 1 y 2: capacitación por los expertos al coordinador de odontología, al coordinador de Recurso Humano de odontología (odontólogos e higienistas) y los pasantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<b>TÉCNICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Acceso a Internet</li> <li>Aplicaciones digitales de comunicación y difusión (Whatsapp, Telegram)</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	3 meses
Establecer el proceso de evaluación del Programa de Capacitación	Proceso de evaluación del Programa de capacitación establecido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño los instrumentos de evaluación</li> <li>Descripción de la metodología de evaluación</li> <li>Reporte de Indicadores que permitan la validación y mejoramiento del Programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expertos responsables de la capacitación</li> </ul>	<b>FÍSICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de coordinación de odontología - Sede Minas de Baruta</li> </ul> <b>TÉCNICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivo inteligente o computadora</li> <li>Acceso a internet</li> <li>Aplicaciones digitales de comunicación y difusión (Whatsapp, Telegram)</li> </ul> <b>HUMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsables y actores involucrados</li> </ul>	2 meses

Tabla 3. Matriz del programa de capacitación.

Fuente: Dávila, D; Mota, K et al. Etapas del sistema de información de los servicios odontológicos adscritos a la red de ambulatorios de Salud Baruta, Municipio Baruta. Edo Miranda. Año 2021.

## LIMITACIONES

Es fundamental reconocer que, dada la naturaleza transversal de esta investigación, los datos obtenidos se centran en un periodo corto y definido. Por consiguiente, si bien el estudio ha permitido diagnosticar una situación actual y plantear una intervención informada, la medición del impacto y los efectos del programa propuesto no pueden ser determinados por la presente investigación. Para abordar esta limitación, se sugiere utilizar los datos obtenidos de esta investigación y realizar un trabajo en el cual se implemente la propuesta planteada permitiendo medir el impacto de ésta a través de un diseño longitudinal donde se evaluen indicadores antes, durante y después de poner en práctica la propuesta.

Se reconoce que el sesgo de deseabilidad social pudo haber influido en las respuestas de los participantes, quienes pudieron haber reportado un mayor conocimiento o uso de los SIS para ajustarse a las expectativas percibidas. Por ende, para mitigar este sesgo, se aseguró el anonimato de las respuestas en los cuestionarios y la confidencialidad de la información compartida durante las entrevistas, buscando crear un ambiente donde los participantes se sintieran seguros de expresarse con sinceridad. Además, las instrucciones para responder los cuestionarios enfatizaron la importancia de la honestidad en las respuestas para la validez del estudio.

Asimismo, se reconoce la posible influencia del investigador, particularmente durante la fase de entrevistas, pero se utilizó un guión de entrevista semi-estructurado para asegurar la consistencia en las preguntas formuladas, aunque se permi-

tió cierta flexibilidad para explorar respuestas en profundidad. Por otra parte, las entrevistas fueron realizadas por vía telefónica, por ende no hubo interacción humana presencial que pudiera intervenir o influir en la respuesta del participante.

## REFERENCIAS

1. S.A. Línea de investigación en sistemas de información en salud y carga de la enfermedad. Gobierno de México. 2020
2. Aristimuño, C. Caracterización del Sistema de Información del Programa de Salud Bucal del MPPS Adscrito a la Dirección de Salud Estadal del Distrito Capital. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. 2010.
3. Arias, F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 6<sup>a</sup> ed. Venezuela. Editorial Episteme. 2012.
4. Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. Avances en medición. 2008; 6: 27-36.
5. Lawshe, C. A quantitative approach to content validity. Pers Psychol. 1975;28(4):563-75.
6. Tristán, A. Modificación al modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo. Avances en medición. 2008; 6(1): 37-48.
7. Cronbach, L.J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 1951; 16: 297-334.
8. Hernandez, R. Metodología de La Investigacion. 5ta ed. Mexico. McGraw-Hill Companies. 2006.
9. Palacio-Mejía, L; Hernández-Ávila, J; Villalobos, A; Cortés-Ortiz, M; Agudelo-Botero, M; Plaza, B. Sistemas de información en salud en la región mesoamericana. Salud Pública de México. 2011; 53 (3): 368-374.
10. Manrique-Guzmán, J; Manrique-Chávez, J; Chávez, B; Manrique-Chávez C. Evaluación de la calidad de los registros empleando la auditoría odontológica en una clínica dental docente. Rev Estomatol Herediana. 2014; 24 (1):17-23.