

**“Proyecto: Mejora del suministro, calidad
y uso apropiado de los medicamentos
con enfoque de gestión complementaria
de servicios de salud en el departamento de
Jinotega, Nicaragua”**

Informe de Evaluación Independiente

Autor:
Consultor en Salud

Enfoque de evaluación	Evaluación de Proyecto
Nombre del Proyecto:	Proyecto: Mejora del suministro, calidad y uso apropiado de los medicamentos con enfoque de gestión complementaria de servicios de salud en el departamento de Jinotega, Nicaragua
Tipo de evaluación	<i>ex – post</i>
Ámbito Geográfico	Nicaragua. Departamento de Jinotega.
Estado	Documento final
Volumen	Uno solo
Fecha	Octubre de 2012
Autores	Adriana Dávila (Comunicadora / investigadora)

SIGLAS

AIS	Acción Internacional por la Salud
BPP	Buenas prácticas de prescripción
COIME	Coordinación Interinstitucional de Medicamentos Esenciales.
CURIM	Comité del Uso Racional Medicamento de Insumos Médicos.
LCCM	Laboratorio de Control de Calidad de Medicamentos, UNAN León.
MBE	Medicina Basada en Evidencia
MINSA	Ministerio de Salud de Nicaragua.
ONG	Organización no gubernamental.
PENPURM	Plan Estratégico Nacional para el Uso Racional de Insumos Médicos.
RIM	Responsables de Insumos Médicos.
SIGLIM	Sistema Integrado de Gestión Logística de los Insumos Médicos.
SILAIS	Sistema Local de Atención Integral en Salud.
UAM	Uso Apropriado de los Medicamentos.
UNAN	Universidad Autónoma de Nicaragua.
VSM	Venta Social de Medicamentos

Resumen ejecutivo

Antecedentes de la intervención

El Proyecto “**Mejora del suministro, calidad y uso apropiado de los medicamentos con enfoque de gestión complementaria de servicios de salud en el departamento de Jinotega, Nicaragua**”, también conocido como FOGIM Jinotega, tuvo como propósito contribuir a la mejora del acceso de la población a medicamentos esenciales de calidad y su uso apropiado por profesionales de la salud a través del fortalecimiento de la gestión de los insumos médicos del Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) departamental, el apoyo a la red de Ventas Sociales de Medicamentos (VSM) que opera en el mismo y el desarrollo de un plan de vigilancia de la calidad del medicamento en el área de Jinotega.

Con la intervención se abarcó los 8 municipios que conforman el departamento de Jinotega, y su universo de beneficiarios alcanzó las 297.759 personas, de las que 208.431 se beneficiaron de manera directa y 89.328 indirectamente.

Su gestión involucró a un conjunto de instituciones públicas y organizaciones sociales de ámbito local y nacional. Entre las primeras cabe citar que el proyecto hizo uso de los servicios de la Universidad Autónoma de Nicaragua (UNAN) - León, a través de su Laboratorio de Control de Calidad del Medicamento (LCCM), cuya Área de Análisis Microbiológico que fue habilitada con la perspectiva de establecerla como una referencia del sector a nivel Centro Americano.

Su ejecución se desarrolló de acuerdo a los siguientes **componentes**:

- Mejora de la capacidad de gestión y suministro de medicamentos en la red institucional del SILAIS Jinotega, incluyendo el fortalecimiento de su infraestructura operativa a través de la rehabilitación y ampliación del almacén central de insumos médicos y de 9 establecimientos farmacéuticos de dicha red.

- Fortalecimiento organizativo, gerencial y técnico de 610 recursos médicos y de enfermería y 128 gestores farmacéuticos responsables de la prescripción, dispensación y educación, para llevar a la práctica las normativas de uso apropiado de los medicamentos (UAM) en toda la red sanitaria del SILAIS Jinotega.
- Mejora del acceso geográfico y económico a medicamentos esenciales de calidad, a través del fortalecimiento de la red de VSM que opera en el departamento.
- Desarrollo de un plan de vigilancia de la calidad del medicamento en el departamento de Jinotega que permitiera identificar y denunciar posibles falsificaciones y calidades inadecuadas en los dispensados en la red comercial, contribuyendo a garantizar un acceso de calidad a la población.

Los **resultados** esperados fueron los siguientes:

Resultado 1

Mejorado el sistema de suministro de insumos médicos de 9 unidades de salud municipales de Jinotega mediante la mejora estructural y equipamiento de la red de suministro de insumos médicos, y el fortalecimiento del sistema de registro, control y análisis del suministro de insumos médicos.

Resultado 2

Integradas las estrategias, metodologías y conceptos para el uso apropiado de medicamentos en el proceso de atención en salud que brindan los recursos médicos y de enfermería del SILAIS de Jinotega.

Resultado 3

Mejorada la gestión y calidad de los medicamentos para la población en la red complementaria de acceso a medicamentos existente en el departamento de Jinotega.

Resultado 4

Mejorada la calidad de los medicamentos circulantes en el mercado privado del departamento de Jinotega y a nivel nacional como resultado de la implementación de un plan de vigilancia de la calidad de medicamentos en la etapa de post-comercialización.

La evaluación

El **objetivo** de la consultoría fue verificar y medir tanto la contribución del proyecto en términos de desarrollo como el logro de su propósito y resultados, retomando para ello los indicadores y fuentes establecidos en la formulación.

La **metodología** empleada incluyó técnicas cualitativas y cuantitativas de análisis.

Inicialmente se partió de la revisión de toda la documentación del proyecto facilitada por las organizaciones responsables, para identificar las actividades de cada una de las contrapartes involucradas y elaborar instrumentos apropiados que permitiesen comprobar su realización y alcance.

En el caso de las actividades de capacitación se realizaron encuestas para valorar el nivel de conocimiento adquirido y su implementación en la actividad profesional cotidiana del personal capacitado. Dicho instrumento se aplicó tanto al personal médico y de enfermería como a los dispensadores y dispensadoras de VSM. En este grupo se prestó especial atención a la verificación de que las capacitaciones habían aportado un nivel mínimo de conocimiento en los temas relacionados con la gestión de la VSM, principalmente desde el punto de vista del manejo de medicamentos y la atención a la población.

Para evaluar la eficiencia se analizó la gestión financiera, utilizando el presupuesto formulado, el cronograma de actividades y los desembolsos hechos a cada una de las contrapartes.

Resultados y conclusiones principales

Dentro de los principales resultados se encuentra, en primer lugar, la **mejora del sistema de suministro de insumos médicos de la red institucional** del departamento de Jinotega, concretamente de las condiciones de almacenamiento y manejo, de los procedimientos de información y logística, de la capacitación en gestión farmacéutica del personal sanitario y, finalmente, de la dotación de material y equipos. Dichas mejoras han producido un impacto importante en términos de fortalecimiento de la gestión de los insumos, mejora de la disponibilidad de los mismos y mayor cobertura institucional, como queda reflejado en los siguientes indicadores de gestión: 1) Cumplimiento del 100% de los procesos de análisis de información y toma de decisiones; 2) Aumento del 32% de insumos abastecidos por el almacén central a las unidades; 3) Incremento del 11% de insumos con abastecimiento adecuado; y 4) Reducción del 13% en el sobreabastecimiento.

El **fortalecimiento de la red de VSM** del departamento de Jinotega es el segundo resultado a destacar, el cual se pone de manifiesto en el impulso a la supervisión, la dotación con fondos semilla, las mejoras estructurales y la capacitación del personal dispensador. Todo ello ha generado un cumplimiento de indicadores de gestión farmacéutica superior al 80%, una mejora en el conocimiento técnico promedio de los dispensadores/as y una disponibilidad de medicamentos en la red complementaria superior al 90%. La ejecución del fondo semilla fue del 100%.

La *modalidad de compra* (proveedor sin fines de lucro y adquisiciones en red para obtener economías a escala) permitió reducir los costos de adquisición y es la base para mantener bajos precios de venta al público, además de un alto porcentaje de medicamentos adquiridos en su denominación común internacional. En promedio, el precio de venta al público es de 34 a 75 veces más bajo que las farmacias privadas, lo que se traduce en un beneficio directo para la población

usuaria de las VSM, la cual, según refiere, destina el ahorro a la satisfacción de otras necesidades básicas como la alimentación.

Por otro lado, más del 90% de la población usuaria consultada expresó conocer y utilizar las VSM, destacando los bajos precios y la calidad de atención del servicio.

La *sostenibilidad* de la red de VSM presentes en el departamento de Jinotega es del 98% (Tasa de rentabilidad cruda del -1.47), lo que da cuenta de la efectividad de las acciones realizadas para contribuir al funcionamiento sostenible del sistema, que opera sin excedentes pero sin pérdidas.

Las **capacitaciones** se valoraron pertinentes tanto en contenido como en metodología, teniendo como resultados, por un lado, la disposición de recursos humanos con suficiente entrenamiento para garantizar el funcionamiento técnico óptimo de las VSM y, por otro, la mejora identificada en la gestión del abastecimiento de los insumos médicos por parte del Ministerio de Salud de Nicaragua (MINSa). Su cumplimiento fue del 100% en asistencia de participantes esperados, según los informes técnicos y las verificaciones en terreno.

Finalmente, se realizaron las **investigaciones de calidad de medicamentos** previstas por el proyecto, estableciéndose coordinaciones apropiadas con el LCCM de la UNAN León y con la participación del MINSa en la planificación, ejecución y análisis finales. Como resultado se obtuvo que un 11% de los medicamentos revisados presentaron algún problema de calidad en su producción. Este hallazgo dio pie a que se realizasen importantes eventos de análisis conjunto entre actores de la sociedad civil (organizaciones de Coordinación Interinstitucional de Medicamentos Esenciales –COIME-) y autoridades reguladoras del MINSa a nivel local y central, de los que surgieron propuestas de acción y sanción que permitirían mejorar la calidad de los productos farmacéuticos en el comercio jinotegano y del país.

En conclusión, se considera que el proyecto se ejecutó de acuerdo a un diseño **coherente y alineado** con las políticas públicas; que es muy **pertinente**; que se ejecutó de manera **eficaz y eficiente** y con una amplia **cobertura**; que es **sostenible**, que ha garantizado la **participación** de todos los colectivos de beneficiarios de forma efectiva y que sus acciones han generado un **impacto** importante en la población beneficiaria.

Enseñanzas obtenidas

Ubicadas en zonas rurales y urbanas precarias, aledañas a las instalaciones del MINSA, las VSM constituyen una modalidad pertinente y viable de acceso a medicamentos de calidad y a bajo coste. La incorporación de las instituciones y organizaciones de la sociedad civil en todo el proceso garantiza la apropiación, divulgación y el consecuente impacto en el acceso a medicamentos. Por medio de la adquisición en red de los medicamentos se logran economías de escala que se traducen directamente en forma de precios de venta al público altamente competitivos, lo que permite ampliar la cobertura económica y geográfica de este servicio fundamental para la salud de la población más desfavorecida. En ello radica uno de los principales resultados de desarrollo del proyecto.

Directamente vinculada a los factores políticos e institucionales, la viabilidad de las VSM se ha fortalecido por la nueva política de gratuidad del Gobierno y, especialmente, por la reciente aprobación en 2010 de la Ley de Ventas Sociales de Medicamentos. En este sentido, es importante insistir en que las VSM mejoran el acceso a medicamentos de un segmento importante de la población que ni los recibe del MINSA ni cuenta con recursos suficientes para adquirirlos en el sector privado. La posibilidad de adquirir medicamentos a bajo costo incide directamente en la calidad de vida de la población, que, según sus propias declaraciones, utiliza el dinero ahorrado en otras actividades como la alimentación.

Aunque el fortalecimiento de las capacidades del personal de salud, comunitario y de la población en general garantiza su adecuado funcionamiento, el proceso de

implementación de las VSM debe seguir siendo acompañado, monitoreado y evaluado constantemente.

Recomendaciones

6.1 Ejecución del Proyecto

- Incorporar procesos de gestión propios de la red institucional del MINSA, particularmente de registro de la información, como parte de los mecanismos de ejecución de futuros proyectos.
- Ampliar la intervención con la misma modalidad de ejecución en SILAIS aledaños a los ya intervenidos. Nueva Segovia, Matagalpa y RAAN por ejemplo.

6.2 Mejoría al sistema logístico del MINSA

Continuar colaborando con el MINSA en la puesta en práctica y extensión del Sistema Integrado de Gestión Logística de los Insumos Médicos (SIGLIM) a través de la incorporación de los elementos siguientes:

- Seguimiento a lo interno de los establecimientos, incluyendo los almacenes periféricos y diferenciando por servicios.
- Incorporar el análisis ascendente de las fallas en la entrega al usuario final y no sólo la disponibilidad de insumos en las bodegas.
- Contemplar indicadores propios para actividades que implican la entrega de medicamentos fuera de los establecimientos del MINSA (como las actividades comunitarias o las jornadas populares).
- Incorporar elementos prácticos de control que contribuyan a una menor fuga de medicamentos a través de la repetida dispensación de

medicamentos en un mismo período de tiempo (por ejemplo, en el caso de las personas con enfermedades crónicas no transmisibles).

6.3 Formación de Recursos humanos

- Basar el proceso de capacitación en un modelo de competencias a largo plazo, mejorando la sistematización y el registro de los niveles y las actividades realizadas.
- Incorporar en los procesos educativos elementos de cambio de comportamiento y comunicación, además de la instrucción técnica.

6.4 Fortalecimiento de las VSM

- Dar seguimiento a los elementos cualitativos de la población atendida, tomando en cuenta sus conceptos y percepciones sobre el medicamento y evolucionando en el sentido de convertir las VSM más en un servicio comunitario que en un negocio.
- Seguir identificando y fortaleciendo estrategias exitosas que aseguren la buena base de oferta de medicamentos con denominación genérica y de calidad farmacológica.

6.5 Realización de estudios de calidad de medicamento

- Incorporar indicadores de impacto en el diseño de futuros estudios de calidad.
- Ampliar la muestra de controles de calidad de medicamentos a nivel nacional, para incrementar su visibilidad y lograr mayores impactos en términos de control y coerción efectiva sobre fabricantes y distribuidores.

Tabla No. 1
Valoración del cumplimiento de los objetivos de la ayuda

Objetivo	Prioridad relativa¹	Valoración²
Reducción de la pobreza	Significativa	3
Promoción del desarrollo sostenible	Significativa	3
Defensa de los derechos humanos	-	-
Fortalecimiento de las instituciones democráticas	Significativa	4
Promoción desarrollo sector privado	-	-
Atención en situación de emergencia	-	-
Potenciación relaciones internacionales de España	-	-

(1) Principal o significativo, según los objetivos de la intervención. Si no procede, marcar con un - . En el caso de que el objetivo no sea explicativo pero que el evaluador lo considere importante, señalar entre paréntesis.

(2) 1= objetivo no cumplido; 2=objetivo cumplido de manera limitada (pocos beneficiarios significativos con relación con los costos); 3=objetivo cumplido (obtención de los beneficios esperados); 4=objetivo cumplido muy satisfactoriamente (beneficios que exceden los esperados o cumplidos de manera muy positiva).

Tabla No. 2
Valoración del desempeño de la intervención

Código de la evaluación: 09 - PRY - 075				
Denominación de la evaluación: Evaluación ex – post				
País: Nicaragua				
Enfoque de evaluación: Evaluación de Proyecto				
	1	2	3	4
1. Pertinencia, alineamiento y armonización				
¿Se corresponde el proyecto con las prioridades de los beneficiarios?				X
¿Han cambiado las prioridades de los beneficiarios desde la definición de la intervención?				X
¿Han cambiado las prioridades de desarrollo del país receptor o del área de influencia?				X
¿Han cambiado las prioridades de la cooperación española para el desarrollo?				X
Comentarios:				
2. Eficacia				
¿Se han alcanzado todos los resultados previstos del proyecto?				X
¿Se ha alcanzado el objetivo específico del proyecto?				X
¿Ha contribuido el proyecto a alcanzar el objetivo global?				X
Comentarios:				
3. Eficiencia				
¿Se han respetado los presupuestos iniciales establecidos en el documento?				X
¿Se han respetado los cronogramas y tiempos previstos?			X	
¿Ha sido eficiente la transformación de los recursos en resultados?				X
Comentarios: El cronograma presentó atrasos de carácter burocrático que retardó el inicio de la ejecución presupuestaria, esto causó atrasos en el equipamiento del LCCM y el inicio de los procesos de implementación de la normativa ISO 17025.				
4. Impacto				
¿Se ha logrado un impacto positivo sobre los beneficiarios directos considerados?				X
¿Se han producido impactos positivos no previstos sobre los beneficiarios?		X		
¿Se han producido impactos negativos no previstos sobre los beneficiarios?	X			
Comentarios:				

5. Viabilidad / Sostenibilidad				
¿Se mantienen los beneficios de la intervención una vez retirada la ayuda externa?				X
¿Se siguen generando los recursos necesarios para el mantenimiento de las actividades?			X	
¿Se ha realizado un análisis suficiente de las políticas de apoyo?			X	
¿Se ha influido positivamente sobre la capacidad institucional?				X
¿Se ha beneficiado a los colectivos más vulnerables?				X
¿Se ha actuado sobre las diferencias de género?			X	
¿Se ha promovido un progreso tecnológicamente apropiado?				X
¿Se ha velado por la protección del medio ambiente?			X	
Comentarios:				
6. Participación / apropiación				
¿Los beneficiarios (as) del proyecto participaron en la decisión de las actividades a realizar (formulación del proyecto)?				X
¿Los beneficiarios (as) del proyecto participaron en la implementación de las actividades contempladas en el Proyecto?				X
¿Los beneficiarios (as) del proyecto fueron informados y participaron en la evaluación de los resultados obtenidos en el Proyecto?				X
Comentarios:				
7. Visibilidad				
¿Se recuerda positivamente a la cooperación española?				X
¿Se recuerda positivamente a los técnicos españoles?			X	
Comentarios:				
8. Coherencia				
¿Ha sido correcta la formulación según el EML?				X
¿Ha sido útil el sistema de indicadores predefinidos?				X
¿Han sido bien identificadas las fuentes de información?				X
¿Han sido apropiados los métodos de recopilación y análisis de los datos?				X
¿Han sido útiles las conclusiones de los trabajos de evaluación previa?				X
¿Han sido correctamente identificados los factores externos?			X	
¿Han evolucionado dichos factores conforme a lo previsto?			X	
¿Se ha producido información suficiente para la evaluación?				X
Comentarios generales:				

Contenido

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1 ANTECEDENTES DE LA EVALUACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
FARMAMUNDI.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
ACCIÓN INTERNACIONAL POR LA SALUD NICARAGUA	7
1.2 OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.3 ESTRUCTURA DEL INFORME	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.4 RESUMEN DE LA METODOLOGÍA EMPLEADA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.5 CONDICIONES Y LIMITANTES DEL ESTUDIO REALIZADO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.6 PRESENTACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.7 DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.7.1 Estudio de gabinete.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.7.2 Trabajo de Campo	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1.7.3 Preparación del Informe Final	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2. CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1 CONCEPCIÓN INICIAL.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1.1 Objetivo general.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.1.2 Objetivo específico.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.1.3 Resultados esperados.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.2 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE SU EVOLUCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.1 Organización	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.2.2 Del seguimiento y evaluación del Proyecto	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.2.3 La evaluación del Proyecto (Valoración hecha por FARMAMUNDI)	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.1 DESCRIPCIÓN	30
3.2 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
3.2.1 Resultado No. 1.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.2.2 Resultado No. 2.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.2.3 Resultado No. 3.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.2.4 Resultado No. 4.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.5 CONTROL DE LA CALIDAD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.5.1 De las entrevistas y encuestas.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.5.2 Fases del estudio.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
3.5.3 Fase III. Elaboración y presentación del Informe final	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
4. CAPITULO III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y FACTORES DE DESARROLLO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.1 EVALUACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.2 EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO	51
4.3 EVALUACIÓN DEL RESULTADO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.3.1 Resultado No. 1.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
4.3.2 Resultado No. 2.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
4.3.3 Resultado No. 3.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
4.3.4 Resultado No. 4.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
5. CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y ENSEÑANZAS OBTENIDAS.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1 EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

5.2 MEJORÍA AL SISTEMA LOGÍSTICO DEL MINSA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.3 FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.4 FORTALECIMIENTO DE LAS VSM.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.5 REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CALIDAD DE MEDICAMENTO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6. RECOMENDACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.1 EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.2 MEJORÍA AL SISTEMA LOGÍSTICO DEL MINSA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.3 FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.4 FORTALECIMIENTO DE LAS VSM.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6.5 REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE CALIDAD DE MEDICAMENTO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7. ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.1 TÉRMINOS DE REFERENCIA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.2 DISEÑO METODOLÓGICO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.3 CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.4 ENTREVISTAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.5 DOCUMENTACIÓN REVISADA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.6 ENCUESTAS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.7 DATOS LOGÍSTICOS DE LOS SILAIS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7.8 RESULTADO DE INVESTIGACIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.