

**Evaluación de la gestión de
información y del conocimiento en el
Instituto Conmemorativo Gorgas de
Estudios de la Salud (ICGES). Julio a
octubre de 2006.**

Lourdes López, Fermina Chamorro



SIGLAS

BIREME	Centro Regional Latinoamericano en Ciencias de la Salud
CIAP	Capital Intelectual para la Administración Pública
CSS	Caja de Seguro Social
ETESA	Empresa de Transmisión Eléctrica S.A.
ICGES	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud
LCRSP	Laboratorio Central de Referencia en Salud Pública
LILACS	Literatura Latinoamericana en Ciencias de la Salud
LILDBI	Descripción Bibliográfica e Indización en Metodología LILACS
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MINSA	Ministerio de Salud
RRHH	Recursos Humanos
TCP	Transfer Control Protocol
UDP	User Datagram Protocol
VIH/SIDA	Virus de Inmunodeficiencia Humana/Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida

Contenido

AGRADECIMIENTO.....	4
METODOLOGÍA	8
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	12
GESTIÓN DE INFORMACIÓN	12
<i>Valoración de la gestión de información</i>	<i>17</i>
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	22
<i>Capital Intelectual.....</i>	<i>22</i>
<i>Capital Estructural.....</i>	<i>33</i>
<i>Capital Relacional</i>	<i>34</i>
CONCLUSIONES	37
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS	44
1A. VALORACIÓN DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ICGES.	44
1B. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	46
1C. CAPITAL RELACIONAL USUARIO INTERNO	47
1D. MEDICIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL	49
1E. ANÁLISIS DEL CAPITAL ESTRUCTURAL	53
1F. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO.	55
2. CONSENTIMIENTO INFORMADO	56
3. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ICGES.....	58
4. INFORME DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN FINANCIADOS POR EL ICGES HASTA EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2006	59
5. FUNCIONARIOS POR DEPARTAMENTO EN EL ICGES 2006	60
6. ACTIVIDADES EDUCATIVAS, REALIZADAS DESDE ENERO HASTA SEPTIEMBRE DEL AÑO 2006.....	66
7. LISTA DE CONVENIOS Y ACUERDOS DEL ICGES	67

AGRADECIMIENTO

Queremos dejar expresado nuestro agradecimiento a las compañeras Betsy Cáceres, Aracellys de López y Faride Rodríguez, por su aporte y valiosa contribución al desarrollo de este estudio. De igual forma, queremos agradecer a José Miguel Pascale por la revisión precisa del documento.

Este estudio se desarrolló con financiamiento del Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud y con el Fondo de Investigación Institucional.

RESUMEN

Estudio descriptivo transversal, que evaluó el proceso de gestión de información y del conocimiento en las áreas administrativas, de investigación y servicios del ICGES. Incluyó un análisis de valoración de procesos, resultados con información de fuentes directas e indirectas.

Fueron aplicadas encuestas, a quienes consintieron en participar, para valorar la satisfacción de usuarios externos e internos. También se aplicaron encuestas para valorar la gestión de información, medir el capital intelectual del personal, y valorar el capital estructural en el ICGES a funcionarios científicos, técnicos, directivos y ejecutivos operativos. Se realizó entrevista estructurada y preguntas a funcionarios claves, además de revisión de documentos. Se realizó un análisis de gestión del conocimiento, empleando las características de los Modelos Intelect y Bossi, Fuentes, y Serrano, del modelo del Capital intelectual para la Administración Pública.

La evaluación de gestión de información, indicó que en el ICGES no existe un sistema de gestión de información integral y organizada. El ICGES, presentó los mayores logros entre el 75% a 85%, en relación a satisfacción, uso, solicitud de información para la toma de decisiones; y deficiente entre el 25% y 65%, en la estructuración, organización, políticas, normas e inversión en información.

La evaluación de la gestión del conocimiento, indicó, un desempeño deficiente del capital intelectual, bueno en la cultura corporativa, regular en las aptitudes de los empleados y la relación de la institución con otros agentes externos, malo en la imagen, deficiente en innovación, calidad de servicio, saber hacer, capital estructural organizativo y condiciones laborales; y nulo en el compromiso medio ambiental y aprendizaje permanente. Los mayores logros (38% a 83%) fueron en las variables de creación de valor.

Palabras claves: Gestión de Información, Gestión del Conocimiento, Capital Intelectual, Capital Estructural, Capital Relacional, Activos Intangibles, Activos Tangibles, Indicadores de Gestión.

INTRODUCCIÓN

El sistema de información es la base para la toma de decisiones y el fortalecimiento de las acciones de investigación, administración y gestión. Su desarrollo permite crear guías de trabajo con sus respectivos productos, obtención oportuna de información, toma de decisiones eficientes y eficaces y aumento de las capacidades institucionales. El desarrollo de un sistema de gestión de información y del conocimiento es importante para crear una nueva cultura dentro de las instituciones. El desarrollo tecnológico para la gestión de información ha transformado la economía y la sociedad y las instituciones tienden a la utilización de esta tecnología, integrándose en una cadena de valor de información y conocimiento (1).

En los procesos de gestión de información se obtienen, distribuyen y usan recursos para el manejo de información y toma de decisiones. En los procesos de gestión del conocimiento el capital de una organización aumenta mediante la gestión de capacidades (2). A fines del siglo XX se desarrolló una teoría sobre el capital intelectual y la gestión del conocimiento, observándose en la actualidad clasificaciones adaptadas como las categorías de capital humano, capital estructural y capital relacional. El capital humano está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, que residen en las personas (formación, habilidades, conocimientos y capacidades). El capital estructural, está formado por los recursos intangibles capaces de generar valor, que residen en la organización; es aquél que se queda dentro de la organización cuando las personas se marchan (la infraestructura que ayuda a incorporar, formar y mantener el capital humano aditivo, es decir, las rutinas, la “forma de funcionar”, la cultura, entre otros). El capital relacional, está formado por los recursos intangibles, capaces de generar valor, relacionados con el entorno de la empresa (clientes, proveedores, sociedad, otros). Son recursos que residen en los empleados (capital humano), en la organización (capital estructural), pero que a efectos conceptuales quedan separados de las dos categorías anteriores, porque hacen referencia a relaciones exteriores. El capital relacional es la parte del capital intelectual, que permite crear valor en relación con las relaciones exteriores de la empresa (3).

En el 2005 se presenta en el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud (ICGES) la propuesta para la implantación de tecnología y procedimientos de gestión de información y del conocimiento en la institución. El ICGES genera, procesa y difunde información de gran valor, sobre investigación en salud, a nivel nacional e internacional y la implementación y uso de tecnologías asociadas a la gestión de información y del conocimiento, aumentaría su potencial y competencia. Esta propuesta estaba integrada por los componentes de análisis de situación y estructuración tecnológica de sistema; administración y gestión de información y del conocimiento; modernización, reforma y habilitación estructural del centro de información y documentación; capacitación de recursos humanos en tecnología de gestión de información y del conocimiento; y puesta en operación y evaluación del proyecto.

Este informe presenta la evaluación inicial del sistema de gestión de información y del conocimiento en el ICGES, que corresponde al primer componente de la propuesta presentada. Se aplicaron técnicas de análisis de sistema, y análisis del capital intelectual. Se espera que el producto de esta investigación brinde aportes para mejorar la gestión de información y del conocimiento en el ICGES, para beneficio de la comunidad científica nacional e internacional.

Diversas estrategias para la investigación han sido implementadas en el ICGES desde 1928, brindando información valiosa para la toma de decisiones en salud y para el desarrollo de intervenciones, nuevas agendas de investigación e identificación de prioridades de investigación en salud. Dentro de estas estrategias se tiene, la creación de un Fondo para la Financiación de Investigación en Salud, captación de fondos nacionales e internacionales, operación de un laboratorio de Virología, una Unidad Operativa del ICGES en Azuero, un Laboratorio de Bioseguridad Grado 2 donde se realizan los diagnósticos de Sarampión, Hantavirus, Encefalitis Equina, Ántrax, entre otros.

Otra estrategia adoptada, está enfocada a la información en salud y su divulgación. Para ello, el ICGES cuenta con una Oficina de Información y Documentación en Salud, que facilita información a la comunidad científica e impulsa el desarrollo del conocimiento integral en salud (4). A partir de 1999 el ICGES, a través del resuelto ministerial N° 03196 del 17 de junio del mismo año, funge como el centro coordinador de la Biblioteca Virtual en Salud de Panamá (BVS), donde se coordina e intercambia información con nueve organismos nacionales productores de información en salud, lo que ha permitido el acopio de información científica y técnica nacional y el aporte de Panamá a la Red Internacional de Bibliotecas Virtuales, dirigidas por el Centro Regional Latinoamericano en Ciencias de la Salud BIREME, en Brasil. A partir del 17 de diciembre de 2003, y mediante la Ley número 78, el ICGES adquiere competencia administrativa, económica y técnica, enfatizando el gran valor que tiene la institución, como líder en la aportación de investigaciones dirigidas al mantenimiento y conservación de la salud de la población panameña (5).

Al presente, el ICGES no cuenta con investigaciones sobre la gestión de información y del conocimiento. Se han efectuado sondeos mediante encuestas aisladas en torno a la necesidad de uso de herramientas para la información, como la Internet e Intranet, realizada en el año 1997, donde el 68% de 104 encuestados (as) manifestó que utilizaban las herramientas de Internet y el 76% manifestó, que requería de cursos para el uso de esta herramienta. Se realizaron dos encuestas (1997 y 2003) relacionadas a mejoras en el diseño del sitio Web de la institución e identificación de centros de producción de información. En la encuesta de 2003, aplicada a 18 funcionarios de cinco centros de producción de información, el 56% manifestó que la información generada es utilizada fuera de la institución y el 44% restante, no precisó su uso. El 78% indicó que la información está desagregada, mientras que el 50% no conoce que es gestión de información, sin embargo el 89 % está de acuerdo con suministrar información para crear un sistema de gestión de información y del conocimiento. Estos antecedentes marcan un precedente de aproximación a la necesidad de crear ambos sistemas.

Pese a los avances tecnológicos, el ICGES no ha desarrollado todo su potencial en el campo de la gestión de información y gestión del conocimiento. La generación de información, la explotación del conocimiento y la cultura del mismo, encaminados a producir valores agregados y ventajas competitivas superiores en materia de información científica en salud, no se gestiona a través de un sistema estructurado e implantado para tal fin en la institución. En el ICGES la mayor parte de la información está desagregada por áreas de investigación específica sin procedimientos escritos y establecidos para su manejo y calidad, la producción de información científica generalmente, es publicada en editoriales extranjeras y el flujo de la información existente es limitada, por otro lado la estructura y plataforma de información requiere desarrollarse a la par de las tecnologías asociadas a sistemas de gestión de información

y del conocimiento y el capital humano no ha sido capacitado en técnicas, metodología y procedimientos en esta materia. Lo que hace plantear las siguientes interrogantes ¿Cuál es el desempeño de la gestión de información y del conocimiento en el ICGES?

La información dispersa, registrada y procesada manualmente, y recolectada sin criterio de uso repercute negativamente para la toma de decisiones oportunas. La ausencia de un sistema integral de información sobre las producciones técnicas del ICGES y las carencias de indicadores para evaluar el sistema, así como el aprovechamiento óptimo de la producción de conocimiento y su valoración, hacen necesario la transformación y el uso de tecnologías y procedimientos que mejoren la eficiencia, eficacia y calidad del sistema de información del ICGES. Con la Ley número 78 del 17 de diciembre del 2003, que estructura y organiza al ICGES, se hace imperativo la planificación, organización, dirección, control y evaluación del sistema de información con implantación de tecnología y procedimientos de gestión de información y de conocimiento, adaptándolo a las nuevas exigencias en materia de información.

Este estudio se desarrolló con el propósito de contribuir con el diseño y desarrollo de un sistema de gestión de información y del conocimiento en el ICGES, que facilite la administración de la información proveniente de los procesos técnicos y científicos de la institución.

Como objetivo general se planteó evaluar los procesos de gestión de información y del conocimiento en el ICGES, mediante la identificación de las necesidades en la capacidad instalada para la gestión de información y del conocimiento, la identificación de activos intangibles de calidad y eficiencia (6), el diseño de indicadores de gestión de información y del conocimiento, la aplicación de indicadores preliminares de evaluación y la descripción de mecanismos de flujo, difusión, intercambio y procedimientos de coordinación de información en la organización del ICGES (7).

METODOLOGÍA

En este estudio se supuso que en el ICGES se efectúan procesos estructurados de gestión información y del conocimiento, que mejoran la difusión y utilización del conocimiento (8). En la Tabla 1 se presentan las variables estudiadas con sus definiciones operacionales.

Tabla 1. Variables del estudio y definiciones operacionales.

Variables principales	Variables contenidas en la variable principal	Indicadores (cualitativos y cuantitativos)
Gestión de Información Es un proceso por el cual se obtienen, distribuyen, utilizan recursos (económicos, físicos, humanos, materiales y	Infraestructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Modelo organizativo: Organigrama, misión, visión, planes y programas, normas o reglamentos
	Tecnología (Innovación)	<ul style="list-style-type: none"> Innovación, tradicional, automatizado, digital Recursos de información

Variables principales	Variables contenidas en la variable principal	Indicadores (cualitativos y cuantitativos)
equipos) para manejar información y tomar decisiones. Documentación Medios virtuales de difusión (9).	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Número y porcentaje de recursos humanos • Número y porcentaje de RRHH especialidad
	Presupuesto de Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de inversión en investigación/ autogestión y donación (Capital invertido en la gestión de información - Investigación)
	Modelo de gestión de información Patrón comparable de gestión que incluye metodología y procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos o procedimientos de Información (flujo y estructura) • Medios de accesibilidad de información • N° y % de centros de producción • Seguridad de la información
Gestión del Conocimiento La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas (11).	Capital (intelectual) humano Es el valor de lo que los individuos pueden producir, tanto individual como, sobre todo, colectivamente. Tiene que ver con las competencias (conocimientos, habilidades y cualidades profesionales), con la capacidad de innovar y mejorar, y con el compromiso y la motivación (dedicación y calidad en la actuación). En definitiva, conocimiento aplicado muy relacionado con el compromiso (12).	<ul style="list-style-type: none"> • N° de recursos humanos capacitados • Activos intelectuales (capacitación, formación, experiencia, motivación, calidad, servicio), expertos. • Patentes, análisis de información y otros. • (Creación, patentes, marcas, diseños, derechos de producción), Voluntad, Reputación) (10).

Variables principales	Variables contenidas en la variable principal	Indicadores (cualitativos y cuantitativos)
	<p>Capital estructural Es el valor del conocimiento clave sistematizado, empaquetado, difundido y accesible, conformado por los procesos, medios, infraestructuras, tecnología, sistemas, controles, etc., que posibilitan la creación de valor. Nuevas tecnologías de innovación educativa y campus virtual, procesos de aprendizaje, etc.(13).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos, documentos y actividades intelectuales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentos compartidos en la Intranet, ○ % de documentos actualizados en la Intranet ○ N° de publicaciones. ○ N° de bases de datos existentes en la Institución ○ N° Convenios internacionales ○ N° Tesis de doctorados (14) ○ % de financiamiento de proyectos ○ N°, % de Investigaciones y áreas temáticas • Tipo y clasificación de información producida • Gestión documental • Utilidad y aplicabilidad de la información • Fuentes de información • Mecanismo de negociación (comisión editora)
	<p>Capital relacional Es el valor de la base de clientes, de la capacidad de mantener la relación con ellos y de su potencial, y el valor referido a otros agentes del entorno como los Proveedores, las autoridades, etc. (15).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente interno (investigadores): <ul style="list-style-type: none"> ○ Conocimiento cultural (creencias) y valores que rigen la organización ○ Conocimiento del entorno ○ Satisfacción ○ Grado de colaboración (16) ○ Imagen • Cliente externo (usuarios): <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacción ○ Grado de colaboración ○ Imagen

Se desarrolló un estudio descriptivo transversal. El universo de estudio estuvo constituido por 187 funcionarios, 40.6% técnicos y personal de apoyo, 39.5% administrativos y 19.7% investigadores de los centros de producción de información pertenecientes a cinco direcciones, doce departamentos y cinco unidades de investigación. Fueron aplicadas encuestas a funcionarios y usuarios del ICGES, igualmente a los usuarios que recibieron atención (n=214) en el Centro de Investigación en Reproducción Humana, Clínica de Medicina Tropical, Laboratorio de Referencia de Salud Pública y Biblioteca, de julio y agosto de 2006. Se entrevistó a los jefes de centros de producción del ICGES, que consintieron en participar en el estudio, en relación al modelo de gestión de información (mecanismos o procedimientos de Información, flujo y estructura y medios de accesibilidad de información).

Fuentes primarias y secundarias fueron aplicadas (Anexo 1). Como instrumento para la recolección de datos, se utilizaron encuestas con preguntas abiertas y cerradas a funcionarios y

usuarios y entrevistas estructuradas a personal clave, así como también información de registros y de programas utilizados para bases de datos identificados.

Los datos para la valoración sobre la gestión de información en el ICGES, provinieron de las encuestas aplicadas a 45 funcionarios científicos, técnicos, directivos y ejecutivo operativo que consintieron en participar en el estudio (Anexo 1a). Para la valoración del capital relacional se obtuvo información sobre satisfacción de los servicios ofrecidos, mediante encuesta a 214 usuarios externos (Anexo 1b) que acudieron a la institución en julio y agosto de 2006, también la información emanada, sobre la satisfacción de 63 usuarios internos en el ICGES (Anexo 1c), que consintieron en participar, mediante encuesta aplicada en julio y agosto de 2006, así como la aplicación de un instrumento para la medición del capital intelectual (Anexo 1d) del personal adscrito al ICGES en julio y agosto con participación de 63 funcionarios (Anexo 1e). Los datos para la valoración del capital estructural, provinieron de la aplicación de un cuestionario dirigido a científicos, técnicos, directivos y ejecutivos operativos, por centro de producción (n=15). Además, se realizó una entrevista estructurada (Anexo 1f) sobre el análisis de la gestión de información y del conocimiento en la Dirección de Investigación.

El cuestionario dirigido al usuario fue aplicado en las salas mientras esperaba ser atendido. Los cuestionarios a los investigadores, técnicos, directivos y ejecutivo operativo, se aplicaron en su lugar de trabajo. Para corroboración de las respuestas obtenidas, a través de las encuestas de gestión de información y del conocimiento, al mismo tiempo, fueron unas encuestas estructuradas a directores, jefes de departamento, secciones y unidades como personal clave, para reemplazar la metodología DELPHI, propuesta inicialmente en el proyecto.

La limpieza manual y procesamiento mecánico fue realizada a través del programa EpiInfo 2000, previa codificación de las variables. Como medidas de resumen se utilizaron las frecuencias relativas, para expresar los resultados de las encuestas aplicadas, que incluyen las variables en escala nominal y ordinal.

Aplicando el análisis de perfil de brecha con escala valorativa de 0 a 100, fueron escogidos los puntos de menor evaluación para ser intervenidos, así como también, el análisis de sistema para evaluar el contexto del sistema de gestión de información y del conocimiento existente, mediante indicadores de entrada, proceso, salida, que permitirán dilucidar la creación de otros indicadores o mejorar lo existentes.

Para el análisis e identificación de indicadores de gestión del conocimiento (tangibles e intangibles) se empleó la combinación de características del modelo Intellect (17) para identificación de variables e indicadores con características de la técnica de Bossi, A, Fuentes, Y. y Serrano, C. del modelo de Capital Intelectual para la Administración Pública (CIAP), que consiste en identificar y seleccionar los indicadores potenciales de gestión del conocimiento.

Este estudio no implicó la toma de muestras de fluidos o tejidos, sino la obtención de las percepciones de los(as) encuestados(as), sin embargo, consideró los procedimientos éticos, aprobados internacionalmente, para la realización de estudios con participación de humanos. La realización de este estudio, fue aprobada por el Comité Institucional de Revisión Ética de la Investigación y por la Dirección de Investigaciones del ICGES (Anexo 2). La participación en

el mismo, fue voluntaria y la información recopilada confidencial y anónima. Los datos obtenidos, sólo son utilizados para los fines de esta investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el desarrollo de este estudio, se realizó un análisis de los componentes de información y del conocimiento generado, a través de la caracterización de los procesos que lo integran.

Gestión de información

El ICGES está organizado en cinco direcciones, General, Administración y Finanzas, Investigación y Desarrollo Tecnológico, Laboratorio Central de Referencia de Salud Pública y Estación Biomédica Experimental (Anexo 3). Sus procesos están enfocados en las áreas de administración, investigación y servicios, las cuales manejan información. Cada área esta conformada por centros de producción. El área administrativa está integrada por el Consejo Administrativo, Oficina de Auditoría Interna, Asesoría (Legal y Financiera), Dirección de Administración y Finanzas, Presupuesto, Recursos Humanos (RRHH), Compras, Contabilidad, Tesorería, Infraestructura, Soporte técnico, Servicios generales, y Soporte Técnico Informático; el área de investigación esta integrada por la Dirección de Investigación y Desarrollo Tecnológico, Investigación en Enfermedades Transmisibles, Investigación en Enfermedades no Transmisibles, Investigación en Sistemas de Salud, Investigación en Genómica y Proteómica, Investigación en Reproducción Humana, y la Estación Biomédica Experimental; mientras que el área de servicios esta integrada por el Laboratorio Central de Referencia de Salud Pública (LCRSP) (Salud Poblacional, Ambiente y Evaluación de reactivos e insumos de laboratorio), Clínica de Medicina Tropical, Salud Sexual y Reproducción Humana, Oficina de Información y Documentación en Salud y Biblioteca.

El ICGES posee una estructura orgánica funcional, misión y visión institucional (Anexo 3), presupuesto de inversión y funcionamiento, manual de descripción de funciones de unidades técnicas y administrativas, reglamento personal y programas de investigación con financiamiento externo (Malaria), y un fondo de investigación (con monto de B/.54,233.04 para el 2006). En el ICGES no existe información desglosada, en el presupuesto institucional, sobre costos relacionados a la investigación (Anexo 4). En julio de 2006 la institución contaba con 187 funcionarios, 39.5% con funciones en el área administrativa y financiera, 40.6% con funciones técnicas y de apoyo, y 19.7% con funciones de investigadores (Anexo 5).

La institución dispone de un Fondo de Investigación (FOI) dirigido por la Dirección de Investigación y Desarrollo Tecnológico. Para el año 2006 se presentaron varios proyectos de investigación por investigadores del ICGES en temas enfocados en salud, ambiente y sociedad, procesos de investigación, parasitología, calidad de servicios, gestión de información, programas de salud, entomología y genética. Existen proyectos financiados por el gobierno (Atlas de Salud y el proyecto Colombo Panameño) y proyectos que también son del gobierno, pero están financiados por la Secretaría de Salud de los Estados Unidos (proyecto de Influenza), el Banco Mundial (el VIH/SIDA), la Universidad de Nuevo México (Hantavirus) y otros proyectos menores, pero el objetivo es tener proyectos financiados por el gobierno. El ICGES

no dispone de bases de datos de proyectos de investigación financiados por organismos internacionales y nacionales (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

En la institución se desconocen los costos indirectos, debido a que no existe un sistema de costeo. En la elaboración de presupuestos de los proyectos se omite el aporte de recursos institucionales como horas recurso humano (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

Existen en el ICGES normas y reglamentos para la investigación, no obstante, se desarrolla un proceso de aprobación (por el Comité Revisor, y el Director General) y de divulgación de normas que tienen como objetivo orientar a los investigadores del instituto en relación al concepto de buenas prácticas clínicas. La Ley 78 otorga al ICGES el papel de rector de la investigación en salud a nivel nacional, por lo tanto, se busca desarrollar primero normas institucionales y luego normas nacionales (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

Los planes y programas de investigación en el ICGES están sujetos a las necesidades del Ministerio de Salud, esto no excluye que los investigadores estén trabajando proyectos con patrocinio externo y en la mayoría de los casos, no contradice el concepto de prioridad nacional (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

El ICGES dispone de Internet y de una red interna de comunicación. La red de comunicación, es difundida en todos los departamentos y secciones, la cual es ampliada sin planificación, según se anexas nuevos miembros en la misma. La institución dispone de un nodo de comunicación completo (servidores y unidades de trabajo) y red de comunicación, inicialmente con tendencia a una tipología de estrella extendida, que en la actualidad cuenta con 103 estaciones de trabajo sin estructuración. Posee impresoras y equipos reproductores en red. Existen programas y licencias de programas como: OFFICE 2000, XP, Windows 98, así como programas estadísticos como SPSS, EpiInfo (de uso gratuito) y programas para bases de datos como ACCES, MESS, PESS, WHOUNET, ARC View, Pathfinder para GPS, Fox Pro, Visual Basic y LILDBI Web para LILACS (J. Quiróz, entrevista personal, 25 de septiembre de 2006).

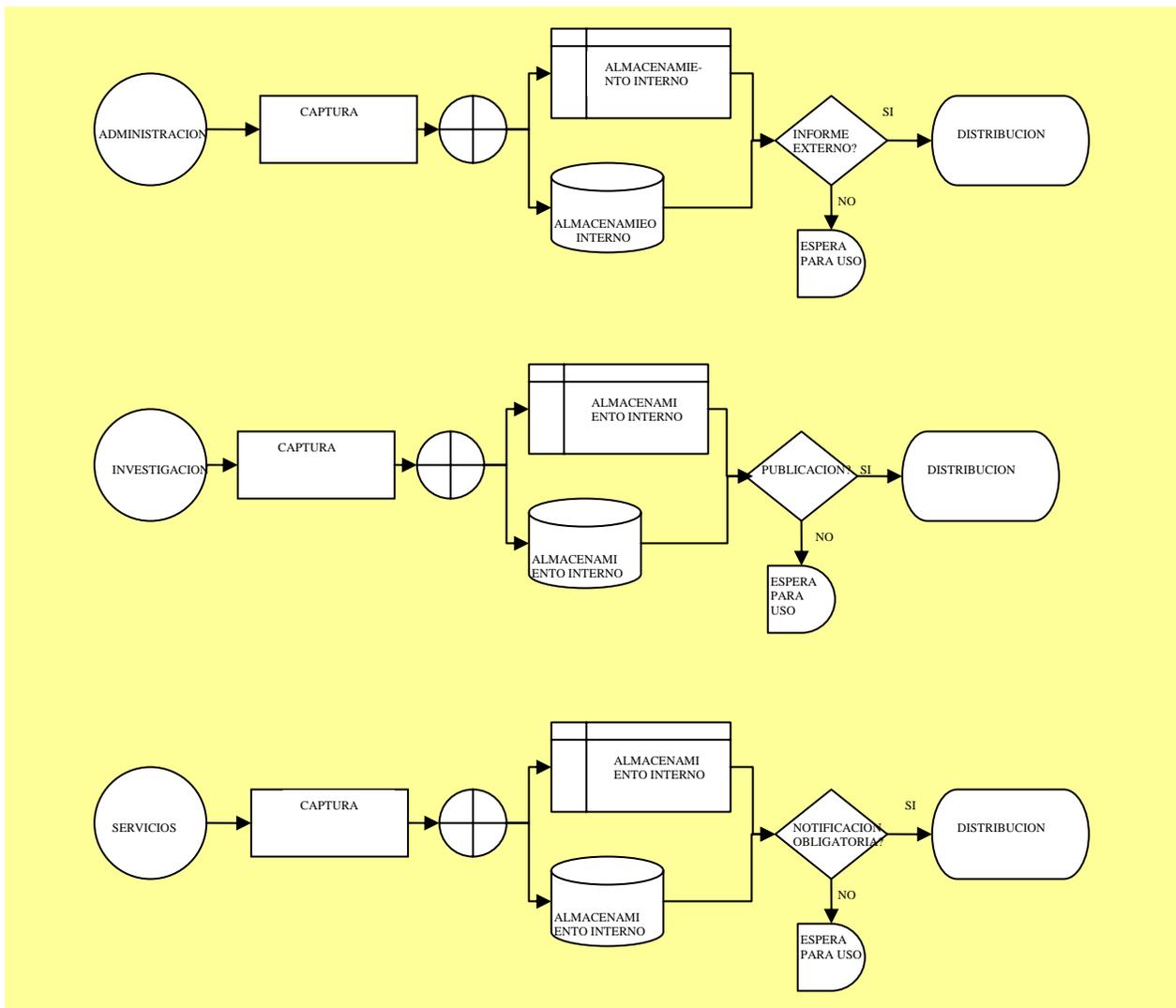
Entre los recursos de información, se dispone de fuentes documentales, planes de trabajo, informes financieros, facturas, libros, documentos oficiales y fuentes electrónicas, como boletines electrónicos, colecciones bibliográficas electrónicas (una con pago de suscripción y dos gratuitas), portal Web institucional, videos y consolidados electrónicos con información de la producción científica e informes institucionales.

Existen medios tradicionales para el flujo de información (formularios, notas impresas), las cuales se usan con mayor frecuencia que los medios no tradicionales e innovadores para la comunicación interna como la Intranet. En el ICGES la información fluye por satisfacción de demanda, no dispone de manuales de normas y procedimientos que definan los procesos y sus flujos de información, de realimentación, descripción y calidad, lo que se hace, responde a la demanda solicitada inherente al servicio, el cual interacciona, según un orden de procesos no establecido. Cada área captura información sin procedimientos escritos y decide su uso y almacenamiento. Existen reportes de soporte, informes financieros y administrativos, informes técnicos y científicos, organizados en cada unidad o departamento. El flujo actual del proceso de información en el ICGES no es integral, ni organizado en un sistema de información

institucional (Figura 1). En el ICGES las bases de datos tienen el agravante, que no están estandarizadas para llevar a un proceso que permita un flujo de datos de diferentes investigadores y diferentes áreas (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006). Se carece de una gestión de información integral e institucional.

Se ha planteado que un modelo de gestión organizado e integral, permite elaborar y distribuir la información de forma eficiente, eficaz y de calidad para la toma de decisiones, la realimentación de los procesos internos, proyectar la imagen institucional, y para mercadear e informar resultados, experiencias acumuladas y acontecimientos concretos. (18)

Figura 1. Flujo actual del proceso de información de las áreas funcionales del ICGES.



Fuente: Evaluación de la gestión de información y del conocimiento en el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud, julio a octubre 2006.

El ICGES no dispone de un modelo organizado e integral que incluya un repositorio de información para proceder o no a su divulgación, identificación de información útil, identificación de las fuentes de información (fiabilidad, continuidad), procedimientos definidos claramente para la captura (periodicidad, verificación y plazos), elaboración, calidad (validación de la información) y distribución de la información, y definición de usuarios y niveles de acceso (códigos) para lograr la gestión de información, la obtención y ordenamiento del conocimiento organizacional, donde se integren los recursos de información, tecnológicos, humanos y financieros, para el cumplimiento de los objetivos, metas del ICGES, la generación de nuevos conocimientos y su exteriorización fuera de la organización.

Los datos no están organizados en bases de datos compatibles, para permitir el proceso de migración en el sistema, aplicar tecnología para la organización y análisis (gráficos mapas). El ICGES no cuenta con un centro de gestión de información, que vele por la información necesaria, establezca el flujo de procesos, los niveles de acceso, el control de calidad de la información y que se aplique tecnología apropiada (19, 20, 21).

En relación a recursos de información, la institución dispone de bases de datos bibliográficos, boletín electrónico, informes, investigaciones, centro de documentación, portal Web, e Infogorgas. Este último opera ocho horas laborales dentro de la biblioteca Biomédica, con tres estaciones de trabajo (cliente) y un servidor que dispone de un programa de control de usuario con control de tiempo. Este servicio tiene una demanda reducida, no cuenta con promoción y divulgación, y ha sufrido interrupciones esporádicas, sin embargo, tiene capacidad para dar servicio a una mayor demanda de usuarios (J. Quiróz, entrevista personal, 25 de septiembre de 2006).

Al presente, la institución no cuenta con una política y un sistema de seguridad para la información generada internamente. Existe una administración de seguridad centralizada del sistema, por un directorio activo, que conserva parámetros tecnológicos y recursos (impresoras, archivos, correos, configuración basadas en usuarios de dominio). Para seguridad de la información y bases de datos electrónicos se dispone software de antivirus, y un firewall para mantener la seguridad en el tráfico de Internet en puertos TCP y UDP, sin embargo no evita el flujo de SPAM (correos no deseados, para ello se requiere de un software anti - SPAM, que el ICGES lo posee, pero no es actualizado. (J. Quiróz, entrevista personal, 25 de septiembre de 2006).

Los mecanismos y flujos de información en el ICGES están en proceso de estructuración. Existe una Ley, la Ley 43 de 31 de julio de 2001, que define y regula los documentos y firmas electrónicas y las entidades en el comercio electrónico y el intercambio de documentos electrónicos. Se desconoce el alcance como una herramienta o como una base formal de comunicación institucional (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

En el análisis de la gestión de información se aplicaron dos instrumentos dirigidos a los funcionarios científicos y técnicos, grupos directivos y ejecutivo operativo, que laboran en el ICGES. El cuestionario sobre la valoración de la gestión de información (Anexo 1a) con 37 preguntas que incluían los indicadores relacionados a la gestión de información, con una escala valorativa de nada (1), poco (2), medio (3) y mucho (4) fue respondido por el 24.06% de 187 funcionarios del ICGES. El cuestionario sobre datos e información por centro de producción

(Anexo 1e) disponía de 11 preguntas (abiertas y cerradas) y fue respondido por 15 funcionarios entre directivos, jefes de departamentos, secciones y unidades del ICGES.

Mediante el cuestionario sobre datos e información se identificaron los procesos inherentes de cada dirección, departamento secciones y unidades de trabajo, que comprenden procesos administrativos, generales y tecnológicos.

Cada dirección, departamento, sección y unidad establece sus procedimientos de medición de procesos, con sus propios indicadores, que incluyen plantillas elaboradas en el área de trabajo y bases de datos establecidas a nivel internacional y nacional, tanto administrativos como técnicos y científicos, lo que corrobora que la información, es organizada a un nivel localizado (departamento, secciones y unidades), sin embargo, hubo un porcentaje de respuesta de áreas 28.1% (cuatro de 14 áreas) que no disponen de matrices y formularios elaborados electrónicos. (Servicios generales, Infraestructura, Auditoría Interna y Sección de Malaria del Laboratorio Central de Referencia de Salud Pública).

Los procesos y actividades son medidos a través de informes mensuales, informes consolidados, estadísticas con periodos definidos de reportes (diarios, mensuales, trimestrales, anuales) con mayor énfasis en los informes mensuales. Incluyen igualmente informes de criterios técnicos, de producción, productividad y rendimiento, informes con recopilación de otras secciones de trabajo e informes con estadísticas de procesos sujetos a vigilancia.

Todas las direcciones, departamento unidades y secciones del ICGES reciben información de otras dependencias (externas) de la institución y externa al área de trabajo dentro de la institución. Algunas áreas reciben del Ministerio de Salud (MINSA), Empresa de Transmisión Eléctrica S. A. (ETESA), Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), red de laboratorios, Caja de Seguro Social (CSS) y de áreas de trabajo del ICGES. Los datos e información que se reciben, tanto externas como internas a la institución, son administrativas (presupuesto, estados financieros, ingresos, entradas diarias, viáticos, mantenimiento e infraestructura), técnica y científica (pruebas químicas y de laboratorio, control de calidad, informes epidemiológicos, estadísticas de actividades diagnósticas, resultados de pruebas y controles, informes de ingresos diarios, bases de datos bibliográficos, programas de ambiente y datos de población) .

El 71.5 % de 14 encuestados (as) manifiesta que tabula manualmente sus datos para luego incorporarlo a un formato electrónico, mientras que el 57% incorpora los datos a plantillas electrónicas, lo que indica que no todos los encuestados utilizan herramientas electrónicas para procesar datos e información.

Los datos e información generados en cada área son utilizados para procesos administrativos y financieros, técnicos, científicos, coordinación con organismos internacionales y nacionales, notificación, informes, monitoreo, controles, apoyo a diagnóstico, investigaciones, difusión en red, solicitud de insumos, elaboración de proyectos, evaluaciones de actividades y la mayoría con resultados que requieren notificación obligatoria. Los datos son notificados con periodicidad de preferencia mensual según el 64% de los encuestados (as), y el resto diaria y semanalmente, utilizando programas gratuitos como Epi Info, MESS, PESS. Otros utilizan,

ACCES, SPSS y Office (Word y Excel), Fox Pro, Visual Basic, Secuencer primer 3, Mac Clade, ARC View y Pathfinder para GPS).

En relación a la difusión de información en un sistema organizado en red, el 100% de los directores, jefes de departamento secciones y unidades respondió que facilitaría la coordinación y comunicación, acorde con el componente de gestión de información, donde el mayor porcentaje de encuestados(as) valoró como mucho este aspecto.

Valoración de la gestión de información

Cerca del 57% de los(as) encuestados(as) le dio valor de poco y medio a la gestión de información en la institución. Este aspecto se analiza mediante la valoración de los procesos, resultados e impacto (Tabla 2).

Valoración de los procesos

No se identifican claramente los procesos de gestión de información relacionados a los activos de información tangibles (Web, boletines, comunicación, informes), donde el 46.7% de las respuestas se ubicaron en la escala valorativa de poco, además, el 40.0% de los encuestados (as), valoró como poco el procesamiento inmediato y oportuno de los datos producidos. El 40% de los(as) encuestados(as) consideraron en la escala valorativa de poco la disposición de indicadores en el área de trabajo para gestionar la información y el 44.4% valoró como poco la existencia de indicadores claramente definidos para aportar un juicio de gestión, mediante un sistema de información.

En cuanto al recibo suficiente de información para ser utilizada en las funciones laborales, el 84% de los(as) encuestados(a) la valoro como poco y medio, sin embargo, no refleja un resultado de satisfacción de información oportuna en un mayor grado, donde el 42.4 % lo consideró en un valor medio a nivel de la institución y el 37.8% a nivel externo de la institución.

En las áreas trabajo en el ICGES, la valoración de los procesos de suministro, intercambio, tiempo empleado en la gestión de información presentó opiniones opuestas. El 35.6% de las respuestas se ubicaron en la escala valorativa de poco y un 35.6% en la escala valorativa de mucho. Esto esta ligado a que existen funciones diferentes en las áreas de trabajo, lo mismo en relación a la utilidad de la información, donde 53% de las respuestas en relación, a si se da el intercambio de información de manera eficiente en su institución, recayó en la escala valorativa de poco. Por otro lado el 40% de los encuestados (as) consideraron que la información se obtiene más fácilmente en su área de trabajo, ubicándose la respuesta en la escala valorativa de medio.

Los (as) encuestados(as) valoraron el canal para gestión de la información institucional como poco adecuado, donde el 48.9 % de las respuestas se ubicó en la escala valorativa de poco, a diferencia de la valoración al canal utilizado para gestionar la información a nivel de la unidad de trabajo, la cual se ubicó en la escala valorativa de medio (37.8%), permitiendo inferir que a nivel de departamento, el canal para la gestión de información permite obtener la información más fácilmente, que a nivel de la institución.

El proceso de dominio de la tecnología para apoyo a la gestión de información, presenta institucionalmente la necesidad de ser fortalecida, a pesar de reconocer que se dispone de cierta tecnología y soporte para su conservación, donde el 53.3% de los encuestados(as) ubicaron sus respuestas en torno al dominio de la tecnología para apoyo a la información, en la escala valorativa de medio.

Un aspecto fundamental evaluado en el proceso, es que a nivel institucional el ICGES, no se dispone de un manual para procedimientos en manejo de información, por lo tanto, no se utiliza un manual de procedimientos para el tratamiento de la información, ni se aplica una política para destrucción de documentos y archivos, donde en la valoración sobre la existencia de normas par el mantenimiento de archivos, el 31% de los encuestados (as) ubicó la respuesta como poco. En relación a la política de destrucción de archivos el 71.1% respondieron en la escala valorativa de nada, al igual el 60% de los encuestados (as) ubicaron su repuesta como nada, en relación a la peguntada dirigida al uso de manuales de procedimientos para el tratamiento de la información.

En relación al empleo de soportes para el archivo de la información, el 37.8% de los encuestados (as) ubicaron sus respuestas en el valor medio, lo que indica que no todos los funcionarios utilizan, recursos para apoyo al soporte a su información, como discos compactos u otros.

Es importante resaltar, que el mayor número de los encuestados (as), el 80% apoya la noción de crear una red fortalecida de gestión de información en el ICGES.

Valoración de los resultados

En relación a la cantidad y disposición de información para la realización de tareas y actividades como un elemento de resultado, cerca del 67% de los(as) encuestados(as) valoró como poco y medio la existencia de saturación de información en su área de trabajo, 33.3% como poco y 33.3% como medio, lo cual indica cierta limitante en la selección de la información más necesaria para la gestión, a pesar que no se genera información no solicitada o utilizada según lo observado por el 42% de los encuestados (as) en la escala valorativa de nada. En relación a la organización de la información de la institución, el 40% manifestó su respuesta en la escala valorativa como medio, sin embargo, cerca del 38% la consideró como poco.

Los encuestados (as) identificaron que la información que se genera en la institución es de gran importancia en el orden de 55.6 %, y el 59.1% considera que la información recopilada en su área de trabajo es relevante y necesaria para su desempeño, ambos aspectos fueron valorados en la escala de mucho.

Valoración de impacto

El 31.1% de los encuestados (as) manifestó que compara poco la información producida con períodos anteriores, sin embargo, el 26.7% valoró como medio y otro 26.7% valoró como mucho la utilización de la información para la toma de decisiones.

En relación a la inversión dirigida al recurso información, el 71% de los (las) encuestados (as) valoran como poco y medio este aspecto. Es importante destacar que el 53.3% de los encuestados (as) desconoce cuánto cuesta procesar la información, ubicándose la respuesta a esta pregunta en la escala valorativa de poco. El 35.6% manifestó tener poco conocimiento de la información específica que se genera en otras áreas de producción en el ICGES, mientras que el 40% de los encuestados (as) manifestó tener poco conocimiento de los diferentes tipos de información que se manejan en la institución (documentales, personales, institucionales), elemento que releva el hecho de la no existencia en el ICGES de un sistema de gestión de información organizado. La mayoría de la producción de información en investigación es publicada fuera de la institución y no existe un sistema de registro de producción institucional.

El 66.7% de los (as) encuestados (as) manifestó que no existe una política institucional en materia de destrucción de archivos, mientras que el 57.8% manifestó que no dispone de un manual de procedimientos para el tratamiento de la información en el área de trabajo, y en consecuencia el 60% respondió que no utiliza un manual de procedimientos para el tratamiento de la información. Por lo tanto, no se tiene conocimiento institucional de la existencia de orientaciones, normas, o procedimientos en relación al manejo de información y archivos en el ICGES.

En relación a las preguntas enfocadas al conocimiento del concepto de gestión de información el 35.6% de los encuestados (as) respondió en la escala valorativa de medio, sin embargo hay cerca de 27% de los encuestados (as) que respondieron conocer poco, indicativo de la necesidad de capacitación en materia de gestión de información.

Tabla 2. Valoración sobre la gestión de información de científicos y técnicos, grupos directivos y ejecutivo operativo en el ICGES, 2006.

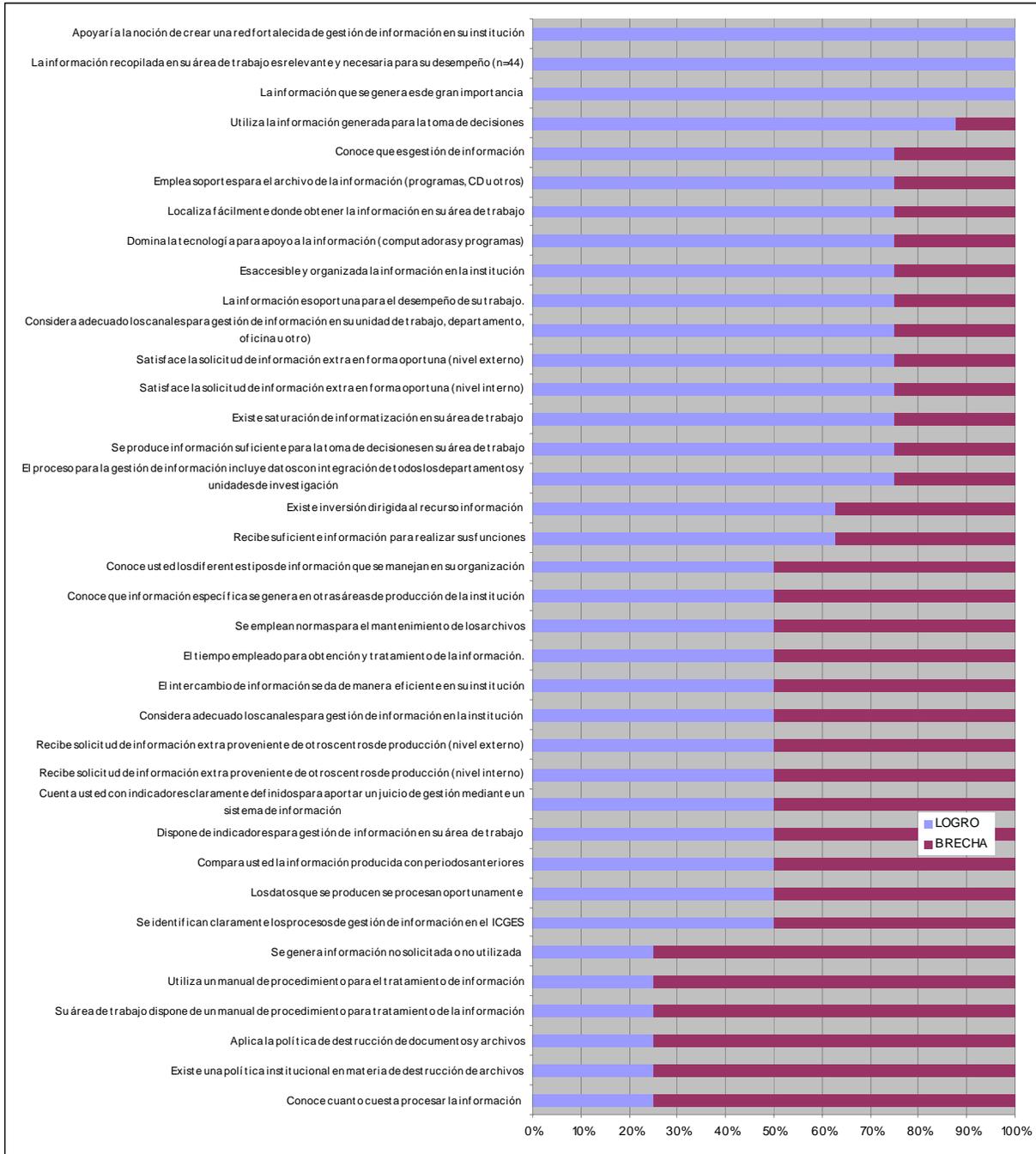
Gestión de información	Escala valorativa (%) n=45				
	Nada 1	Poco 2	Medio 3	Mucho 4	No respondió 9
1. Se identifican claramente los procesos/actividades de gestión (comunicación, Web, boletines, Formularios u otros) de información en el ICGES	13.3	46.7	31.1	8.9	0
2. El proceso para la gestión de información incluye datos con integración de todos los departamentos y unidades de investigación	17.8	33.3	31.1	17.8	0
3. Los datos que se producen se procesan oportunamente	15.6	40.0	28.9	13.3	2.2
4. La información que se genera es de gran importancia	4.4	8.9	24.4	55.6	6.7
5. Compara usted la información producida con periodos anteriores	22.2	31.1	22.2	20.0	4.4
6. Se produce información suficiente para la toma de decisiones en su área de trabajo	15.6	26.7	33.3	22.2	2.2
7. Dispone de indicadores para gestión de información en su área de trabajo	17.8	40.0	28.9	6.7	6.7
8. Cuenta usted con indicadores claramente definidos para aportar un juicio de gestión mediante un sistema de información	22.2	44.4	20.0	6.7	6.7
9. Recibe suficiente información para realizar sus funciones	4.4	42.2	42.2	11.1	0
10. Hay Existencia de saturación de informatización en su área de trabajo	15.6	33.3	33.3	15.6	2.2

Gestión de información	Escala valorativa (%) n=45				
	Nada 1	Poco 2	Medio 3	Mucho 4	No respondió 9
11. La información recopilada en su área de trabajo es relevante y necesaria para su desempeño (n=44)	2.3	11.4	27.3	59.1	0
12. Recibe solicitud de información extra, proveniente de otros centros de producción del área de trabajo (nivel interno)	28.9	35.6	20.0	15.6	0
13. Satisface la solicitud de información extra en forma oportuna (nivel interno)	11.1	33.3	42.2	11.1	2.2
14. Recibe solicitud de información extra, proveniente de otros centros de producción (nivel externo)	24.4	31.1	28.9	13.3	2.2
15. Satisface la solicitud de información extra en forma oportuna (nivel externo)	15.6	33.3	37.8	11.1	2.2
16. Considera adecuado los canales para gestión de información en su institución	2.2	48.9	37.8	6.7	4.4
17. Considera adecuado los canales para gestión de información en su unidad de trabajo (departamento , oficina u otro)	8.9	31.1	37.8	22.2	0
18. El suministro de la información es oportuna para el desempeño de su trabajo.	2.2	35.6	26.7	35.6	0
19. El intercambio de información se da de manera eficiente en su institución	13.3	53.3	24.4	8.9	0
20. El tiempo empleado para obtención y tratamiento de la información.	4.4	42.2	40.0	4.4	8.9
21. Es accesible y organizada la información en su institución	13.3	37.8	40.0	6.7	2.2
22. Utiliza la información generada para la toma de decisiones	15.6	24.4	26.7	26.7	6.7
23. Domina la tecnología para apoyo a la información (computadoras y programas)	0	11.1	53.3	35.6	0
24. Existe inversión dirigida al recurso información	15.6	35.6	35.6	6.7	6.7
25. Localiza fácilmente donde obtener la información en su área de trabajo	2.2	29.4	40.0	28.9	0
26. Conoce usted cuanto cuesta procesar la información	53.3	15.6	22.2	4.4	4.4
27. Emplea soportes para el archivo de la información (programas, CD u otros)	8.9	20.0	37.8	33.3	0
28. Se emplean normas para el mantenimiento de los archivos	28.9	31.1	24.4	11.1	4.4
29. Existe una política Institucional en Materia de destrucción de archivos	66.7	13.3	8.9	2.2	8.9
30. Aplica la política de destrucción de documentos y archivos	71.1	4.4	11.1	2.2	11.1
31. Su área de trabajo dispone de un manual de procedimiento para tratamiento de la información	57.8	8.9	13.3	13.3	6.7
32. Utiliza un manual de procedimiento para el tratamiento de información	60.0	8.9	6.7	15.6	8.9
33. Se genera información no solicitada o no utilizada	42.2	17.8	24.4	6.7	8.9
34. Conoce que es gestión de información	20.0	26.7	35.6	11.1	6.7
35. Conoce que información específica se genera en otras áreas de producción de su institución	28.9	35.6	26.7	4.4	4.4
36. Apoyaría usted la noción de crear una red fortalecida de gestión de información en su institución	2.2	6.7	6.7	80.0	4.4
37. Conoce usted los diferentes tipos de información que se manejan en su organización (documentales, personales, institucionales)	22.2	40.0	22.2	13.3	2.2

Los logros obtenidos en el ICGES, en relación a los procesos de gestión de información se muestran en la gráfica 1, donde indica que el ICGES, considerando una escala de excelente (91-

100), bueno (81-90), regular (71-80), deficiente (61-70) y malo (menor de 61), presentó los mayores logros entre el 75% y 85% como regular y bueno, en relación a satisfacción, uso, y solicitud de información para la toma de decisiones; y deficiente entre el 25% y 65%, en la estructuración, organización, políticas, normas e inversión en información.

Gráfica 1. Análisis de brecha en el sistema de gestión de información.



Fuente: Evaluación de la gestión de información y del conocimiento en el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud, julio a octubre 2006.

Gestión del Conocimiento

El análisis de este aspecto incluyó la caracterización de sus componentes.

Capital Intelectual

La institución cuenta con 19 funcionarios (as) con grado académico en materia de salud pública y especialidades, 80 licenciaturas, 10 postgrados y tres (3) doctorados (Anexo 5) en áreas científicas como microbiología médica con énfasis en inmunología, en inmuno patología y en bioquímica con énfasis en microbiología (19). Hasta septiembre 2006, cerca de 289 funcionarios recibieron capacitación salud pública, prevención en salud, servicios y gestión de proyectos, sin embargo, no se realiza una planificación basada en un diagnóstico educativo, ni de educación permanente (Anexo 6).

El ICGES no tiene normas y disposiciones sobre propiedad intelectual, la norma 200 establece que cada propuesta de investigación debe presentar el equipo de investigación y la participación de cada integrante (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006). La confección de disposiciones relacionadas con los derechos de la propiedad intelectual están en proceso, basadas en la Ley número 35 del 10 de mayo de 1996 (I. Grijalva, entrevista personal, 25 de septiembre de 2006).

Si se consideran las condiciones y ambiente laboral, los incentivos y promoción laboral como elementos indicativos de la motivación, según la encuesta aplicada al capital relacional interno, los usuarios (as) perciben las condiciones laborales con un 42% de logro, una brecha de 100% en lo relativo a incentivos y promoción laboral y de cerca de 33% en lo relativo al ambiente laboral.

Los usuarios internos tienen una alta valoración de la calidad de sus servicios según los resultados de la encuesta aplicada al capital relacional interno, la percepción de los usuarios tuvo un logro de 100% en la subvariable percepción de calidad y un logro nulo, en la subvariable de evaluación de la calidad, lo que indica que no se realizan procedimientos de evaluación de calidad de los servicios en la institución. El ICGES cuenta con una reputación institucional histórica como organismo de investigación en el trópico, internacionalmente desde 1928 ha tenido prestigio internacional por sus contribuciones e investigaciones en medicina tropical y actualmente es un centro de referencia nacional e internacional de VIH/SIDA. En términos generales, el usuario (a) externo, que acude a los servicios que brinda el ICGES, manifiesta que está muy satisfecho con los mismos. Dentro de este componente la variable imagen presenta un 67% de logro en relación a lo que se proyecta y transmite a clientes internos y externos y la variable evaluación de calidad del servicio el menor logro con 50% (Tabla 3).

Para la medición del capital intelectual del personal adscrito al ICGES, se adaptó un instrumento utilizado por el Servicio de la Prevención de la Dirección General de Tráfico en España, basado en el Instrumento de Medición de Capital Intelectual de Bossi A, Fuentes Y, Serrano C, 2001. Incluye características del Modelo de Capital Intelectual para la Administración Pública (CIAP).

Este instrumento requiere respuestas únicas por indicador del personal adscrito a la entidad a evaluar. Para lograr las respuestas únicas a cada indicador dentro del ICGES, se buscó la

diferencia estadísticamente significativa entre los porcentajes de respuestas positivas y negativas. Se encontró como estadísticamente significativas ($p=0.0476$) aquellos indicadores que tenían una diferencia en porcentajes de 15 o mayor. Fueron aplicadas 187 encuestas con un 33.69 % de respuesta.

En la encuesta para la medición del capital intelectual (Anexo 1d)) se incluyeron cuatro categorías (organización interna, relaciones externas, capital humano, y compromiso social y medioambiental), cada una estructurada en variables, y en subvariables. Las variables se clasificaron en dos clases: las facilitadoras de creación de valor (value creating path, V-C P) y los factores clave de éxito (key success factors, KSF). Cada variable o subvariable está desagregada en diferentes indicadores, de naturaleza tangible e intangible. Se han mantenido las cuatro categorías, conforme al sistema de Bossi, Fuentes y Serrano, y los componentes, conforme a la terminología del modelo CIAP, que se han integrado en la estructura de las categorías.

El cumplimiento de cada indicador se le asignó el valor de uno y el no cumplimiento, el valor de cero. El instrumento recoge variables y subvariables dentro de cada categoría con sus correspondientes indicadores de medición, para cada una de las cuatro categorías. A cada subvariable se sumó los valores otorgados a los indicadores en los que la respuesta fue afirmativa; y se dividió por el número de indicadores existente en dicha subvariable. A cada variable se sumó los valores otorgados a los indicadores en los que la respuesta fue afirmativa y se dividió por el número de indicadores existentes en dicha variable. Cuando existieron subvariables, el cómputo se efectuó sumando los valores de éstas y dividiéndolo por el número de subvariables. En cada categoría, el cómputo se efectuó sumando los valores de las variables que contenía, y dividiéndolo por el número de variables.

Al finalizar la encuesta de medición, el cómputo final del estado del capital intelectual del ICGES, se efectuó sumando los valores de las cuatro categorías, y se dividiendo por cuatro (4). La Tabla 3 muestra los porcentajes de respuestas positivas y negativas, las diferencias entre respuestas positivas y negativas y los puntos obtenidos según categoría, variable y subvariable en la medición del Capital Intelectual del personal adscrito al ICGES en la encuesta realizada en julio y agosto de 2006.

Tabla 3. Porcentaje de respuestas positivas y negativas, diferencias entre respuestas positivas y negativas y puntos, según categoría, variable y subvariable en la medición del Capital Intelectual del personal adscrito al ICGES. Julio y agosto de 2006.

CARACTERISTICA	RESPUESTAS N=63		Dife- rencia (a-b)	Puntos
	SI (a)	NO (b)		
TODAS LAS CATEGORIAS				0.399
I. CATEGORÍA 1. ORGANIZACIÓN INTERNA				0.535
A. Variable 1. Innovación (variable de importancia en la organización donde la creatividad es un valor intangible): (facilitadora de creación de valor, V-C P)				0.333
1. ¿Realiza o participa su Dirección, unidad, departamento o servicio en proyectos de investigación?	62.3	34.4	27.9	1
2. ¿En su dirección, unidad, departamento o servicio realizan publicaciones sobre investigaciones realizadas? *	50.8	49.2	1.6	50.8
3. ¿Las publicaciones realizadas son registradas en los registros de propiedad intelectual?	21.3	70.5	-49.2	0
4. ¿En su institución se consiguen premios o reconocimientos a la innovación?	19.7	73.8	-54.1	0
5. ¿Se elaboran, diseñan instrumentos o herramientas informáticas que agilizan la consecución de	41	54.1	-13.1	41

CARACTERÍSTICA	RESPUESTAS N=63		Diferencia (a-b)	Puntos
	SI (a)	NO (b)		
información oportuna? *				
B. Variable 2. Saber hacer, conocimiento acumulado a lo largo de la existencia, forma de trabajar, procedimientos y protocolos propios (facilitadora de creación de valor, V-C P)				0.6
6. ¿Su dirección, departamento, unidad o servicio realizan actividades que estimulan nuevos retos que incrementan el talento y la creatividad? *	50.8	49.2	1.6	50.8
7. ¿Su dirección, departamento, unidad o servicio ha asumido nuevas competencias, liderazgo o designaciones dentro de la organización de su institución?	65.6	34.4	31.2	1
8. ¿Se elaboran protocolos y procedimiento para realización de acciones y actividades?	78.7	21.3	57.4	1
9. ¿Se documentan los procedimientos?	72.1	26.2	45.9	1
10. ¿Existen en su Institución procedimientos de captación, desarrollo y retención del conocimiento y del talento?	18	80.3	-62.3	0
11. ¿Existen procedimientos y herramientas para la gestión del conocimiento, de modo que éste no se pierda y se reutilice?	29.5	68.9	-39.4	0
C. Variable 3. Capital estructural organizativo (factor clave de éxito, KSF)				0.375
C.1. Sub-variable 1. Capital estructural organizativo intangible (organigrama eficiente, flujo interno de información y conocimiento)				0
12. ¿Existe una adecuada organización en la institución donde labora?	41	57.4	-16.4	0
13. ¿Existe un grado suficiente de descentralización en la toma de decisiones?	29.5	70.5	-41	0
14. ¿Es aceptable el nivel de burocracia interna en su organización?	21.3	77	-55.7	0
15. ¿Existe un grado de automatización en las tareas administrativas encomendadas a su dirección, unidad, departamento o servicio en su institución? *	49.2	50.8	-1.6	49.2
C.2. Sub variable 2. Capital estructural organizativo tangible (información directa obtenida de la unidad)				0.75
16. ¿Se trabaja habitualmente en equipo?	78.7	21.3	57.4	1
17. ¿Se consultan las decisiones y proyectos en su dirección, unidad o departamento?	77	21.3	55.7	1
18. ¿Se realizan actividades con herramientas informáticas de trabajo en grupo?	63.9	34.4	29.5	1
19. ¿Puede acceder con carácter general a la Intranet el personal de su dirección, departamento, unidad o servicio? *	55.7	42.6	13.1	55.7
20. ¿Se utiliza frecuentemente la Intranet?	37.7	60.7	-23	0
D. Variable 4. Cultura corporativa (valores compartidos por los miembros de la institución) (factor clave de éxito, KSF)				0.833
21. ¿Siguen los miembros de la dirección, unidad, departamento o servicio un código de conducta?	65.6	32.8	32.8	1
22. ¿Se comparten valores comunes?	68.9	29.5	39.4	1
23. ¿Se realizan estudios sociológicos, cuestionarios internos, test de personalidad, verificación de actitudes entre otros?	8.2	90.1	-81.9	0
24. ¿Existe un buen clima laboral?	60.7	37.7	23	1
25. ¿Existe un contacto y coordinación con los clientes internos? (compañeros de trabajo)	70.5	27.9	42.6	1
26. ¿Se tiene contacto frecuente con clientes externos? (usuarios, público en general u otros)	67.2	31.1	36.1	1
II. CATEGORÍA 2. RELACIONES EXTERNAS				0.656
A. Variable 1. Imagen, lo que se proyecta y trasmite a clientes internos y externos (factor clave de éxito, KSF)				0.667
27. ¿Se organizan eventos de impacto nacional o internacional en su institución?	63.9	32.8	31.1	1
28. ¿Percibe usted que los cliente externos tienen un grado de conocimiento adecuado sobre su institución?	37.7	60.7	-23	0
29. ¿Percibe usted que los clientes internos (funcionarios de su institución) tienen un grado de conocimiento adecuado?	55.7	41	14.7	1
B. Variable 2. Calidad del servicio (facilitadora de creación de valor, V-C P.)				0.5
B.1 Sub-variable 1. Evaluación de la calidad.				0
30. ¿Se han conseguido premios a la calidad?	13.1	77	-63.9	0
31. ¿Se han obtenido certificaciones de calidad?	14.8	75.4	-60.6	0
32. ¿Se han realizado auditorias de calidad?	21.3	67.2	-45.9	0

CARACTERISTICA	RESPUESTAS N=63		Diferencia (a-b)	Puntos
	SI (a)	NO (b)		
33. ¿Desciende progresivamente el porcentaje de servicios prestados que no han tenido éxito?	35	56.7	-21.7	0
34. ¿Utilizan sus clientes internos (empleados públicos) los servicios que el ICGES ofrece vía Intranet?	34.4	63.9	-29.5	0
35. ¿Utilizan sus clientes externos (ciudadanos) los servicios que el ICGES ofrece vía Internet?	36.1	57.4	-21.3	0
36. ¿Ha evolucionado el número de reclamaciones y quejas de los clientes internos (empleados públicos) y externos (ciudadanos)?	32.7	59	-26.3	0
37. ¿Existen sistemas de apoyo y orientación a los clientes internos (empleados públicos)?	31.1	63.9	-32.8	0
38. ¿Existen sistemas de apoyo y orientación a los clientes externos (ciudadanos)?	27.9	62.3	-34.4	0
B.2 Sub-variable 2. Percepción de calidad.				1
39. ¿Es positiva la valoración que hacen los clientes externos de su institución?	65.6	24.6	41	1
40. ¿Es positiva la valoración que hacen los clientes internos de su institución? *	50.8	41	9.8	50.8
41. ¿Guarda fidelidad a la Institución donde usted labora?	88.5	6.6	81.9	1
C. Variable 3. Relación de la Institución con otros agentes externos o sectores. Activo intangible que manifiesta y contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la Institución y su red de alianzas (factor clave de éxito, KSF)				0.8
42. ¿Tiene la Institución donde usted labora capacidad para atraer clientes externos?	88.5	9.8	78.7	1
43. ¿Tienen impacto las acciones y eventos generados por la institución?	80.3	16.4	63.9	1
44. ¿Se mantienen contactos con otras Instituciones, organismos y servicios?	93.4	3.3	90.1	1
45. ¿Se organizan círculos de calidad?	26.2	65.6	-39.4	0
46. ¿Se potencian las relaciones de su institución con los otros sectores relacionados a la línea de acción?	63.9	31.1	32.8	1
III. CATEGORÍA 3. CAPITAL HUMANO				0.406
A. Variable 1. Aptitudes de los empleados públicos. Los recursos humanos de la institución que generan conocimientos y cuentan con habilidades permitiendo conseguir los objetivos y metas de la Institución. (factor clave de éxito, KSF).				0.8
47. ¿Se fomenta la formación específica en investigación en saluden del personal de la Unidad?	41	52.5	-11.5	41
48. ¿Existen canales de comunicación ascendentes?	67.2	31.1	36.1	1
49. ¿Participa el personal de la dirección, unidad, departamento o servicio en las decisiones finales de sus respectivas áreas de trabajo?	60.7	36.1	24.6	1
50. ¿Se utilizan los equipos de trabajo entre unidades?	68.9	27.9	41	1
51. ¿Se fomenta la asertividad (opinión) entre el personal y los responsables del ICGES? *	47.5	42.6	4.9	47.5
52. ¿Existe un equilibrio entre veteranía y juventud?	39.3	55.7	-16.4	0
53. ¿Existe personal disponible para trabajar en distintos entornos funcionales?	59	37.7	21.3	1
B. Variable 2. Aprendizaje permanente variable. Se refiere a la actualización permanente y formación continua para mantener y aumentar la capacitación (facilitadora de creación de valor, V-C P).				0
54. ¿Se reciben suficientes horas de formación general por persona y año?	11.5	83.6	-72.1	0
55. ¿Se reciben suficientes horas de formación específica en investigación por persona y año?	13.1	83.6	-70.5	0
56. ¿Es suficiente el porcentaje de personas que ha recibido formación en el año?	8.2	86.9	-78.7	0
57. ¿El índice de satisfacción respecto a la formación recibida es satisfactorio?	21.3	73.8	-52.5	0
58. ¿Participa el personal en proyectos realizados por el ICGES que hayan contribuido a mejorar su competencia profesional? *	47.5	50.8	-3.3	47.5
59. ¿El porcentaje de la formación que se aplica finalmente a la ocupación desempeñada es adecuado?	31.1	67.2	-36.1	0
C. Variable 3. Condiciones laborales (ambiente laboral, incentivos, promoción, seguridad en el trabajo) (factor clave de éxito, KSF).				0.417
C.1 Sub-variable 1. Ambiente laboral (clima social)				0.667
60. ¿La evolución del absentismo entre el personal de la Unidad es satisfactoria? *	50.8	42.6	8.2	50.8
61. ¿La fidelidad del personal de la Unidad es satisfactoria?	63.9	34.4	29.5	1
62. ¿Existe una evolución ascendente de las sugerencias de su personal?	59	39.3	19.7	1

CARACTERÍSTICA	RESPUESTAS N=63		Diferencia (a-b)	Puntos
	SI (a)	NO (b)		
63. ¿Es adecuada la evolución del número de quejas que se registran por año?	36.1	52.5	-16.4	0
64. ¿Participa el personal en actividades voluntarias o extralaborales? *	47.5	47.5	0	47.5
C.2 Sub - variable 2. Seguridad en el trabajo.				1
65. ¿Evoluciona favorablemente el número de accidentes que se registra entre el personal?	55	35	20	1
66. ¿Disminuye el porcentaje de horas perdidas por accidentes?	52.2	32.7	19.5	1
C.3 Sub - variable 3. Promoción laboral.				0
67. ¿Se han ofertado plazas en concurso y oposición?	18	77	-59	0
68. ¿Es adecuado el porcentaje que existe entre el personal funcionario, laboral, interino o a tiempo parcial?	36.1	54.1	-18	0
69. ¿Es aceptable el tiempo que se requiere como media para promocionar?	18	59	-41	0
70. ¿Son justos y equitativos los sistemas de promoción?	9.8	83.6	-73.8	0
71. ¿Está bien dimensionada la plantilla real respecto a la teórica?	18	60.7	-42.7	0
72. ¿Es suficiente el ritmo de crecimiento que presenta el ICGES respecto a otras instituciones de investigación en salud? *	49.2	36.1	13.1	49.2
C.4 Sub-variable 4. Incentivos (Sistema de incentivos existentes)				0
73. ¿Se conceden gratificaciones por cumplimiento de objetivos?	4.9	90.2	-85.3	0
74. ¿Se realizan promoción o ascensos económicos o de posición en su Institución?	19.7	75.4	-55.7	0
IV. CATEGORÍA 4. COMPROMISO SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL				0
A. Variable 1. Compromiso social. (facilitadora de creación de valor, V-C P).				0
75. ¿Se realiza algún tipo de obra social?	24.6	72.1	-47.5	0
76. ¿Se ofrecen a la ciudadanía servicios no obligatorios conforme a la normativa de aplicación?	27.9	55.7	-27.8	0
77. ¿Se apoya a colectivos menos favorecidos? *	42.6	50.8	-8.2	42.6
B. Variable 2. Compromiso medioambiental. (facilitadora de creación de valor, V-C P).				0
78. ¿Se utiliza papel reciclado? *	42.6	52.5	-9.9	42.6
79. ¿Se recicla el material médico?	11.5	75.4	-63.9	0

* $p > 0.05$

En la categoría de organización interna del ICGES se observa cerca de un 54% de logro, con una diferencia de 50% entre la variable de mayor logro y la variable de menor logro (Gráfica 2). La variable de mayor logro es la relacionada a la cultura corporativa con 83%, que se refiere a los valores compartidos por los miembros de la institución. La variable de menor logro con 33% en la organización interna es la relativa a la innovación, donde la creatividad es un valor intangible. Muy cerca del logro de la innovación se encuentra el capital estructural organizativo con 38%, observándose un logro del 75% en la subvariable capital estructural organizativo tangible, expresada en la información directa obtenida de la unidad de trabajo y un logro nulo en la subvariable capital estructural organizativo, esto es, la falta de un organigrama eficiente, flujo interno de información y del conocimiento. La variable relacionada con el saber hacer, esto es, el conocimiento acumulado a lo largo de la existencia institucional, la forma de trabajar, los procedimientos y protocolos propios presenta un logro de 60%.

En la categoría de organización interna, no se presentaron diferencias entre los que respondieron si y no en la variable innovación, en los siguientes indicadores: ¿En su dirección, unidad, departamento o servicio realizan publicaciones sobre investigaciones realizadas?, y ¿Se elaboran, diseñan instrumentos o herramientas informáticas que agilizan la consecución de información

oportuna? En la variable saber hacer, en el indicador ¿Su dirección, departamento, unidad o servicio realizan actividades que estimulan nuevos retos que incrementan el talento y la creatividad? En la variable capital estructural organizativo (Gráfica 3), en la subvariable capital estructural organizativo intangible, en el indicador ¿Existe un grado de automatización en las tareas administrativas encomendadas a su dirección, unidad, departamento o servicio en su institución?, y en la subvariable capital estructural organizativo tangible, en el indicador ¿Puede acceder con carácter general a la Intranet el personal de su dirección, departamento, unidad o servicio?

En la categoría de relaciones externas se observó un logro de 66% con una diferencia de 30% entre las variables de mayor y menor logro (Gráfica 4). La variable de mayor logro (80%) en este componente según los (as) encuestados(as), es la relación de la institución con otros agentes o sectores, en donde se percibe el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y el desarrollo de una red de alianzas. Dentro de este componente la variable imagen presenta un 67% de logro en relación a lo que se proyecta y transmite a clientes internos y externos. La variable calidad del servicio es la de menor logro con 50%, observándose un logro de 100% en la subvariable percepción de calidad y un logro nulo en la subvariable evaluación de la calidad (Gráfica 5).

En la categoría de relaciones externas, no se presentaron diferencias entre los que respondieron si y no en la variable calidad del servicio, en el indicador de la subvariable percepción de calidad ¿Es positiva la valoración que hacen los clientes internos de su institución?

En la categoría capital humano, el ICGES presenta un logro de 41% con una diferencia de 67% entre la variable de mayor y menor logro (Gráfica 6). El mayor logro se observó en la variable aptitudes de los empleados con 80% de logro, donde los(as) encuestados(as) perciben que el recurso humano de la institución genera conocimientos y cuenta con las habilidades que permiten conseguir los objetivos y metas institucionales. La variable condiciones laborales presenta un 42% de logro, evidenciando una brecha de 100% en lo relativo incentivos y promoción laboral, y de cerca de 33% en lo relativo al ambiente laboral, y un logro de 100% en lo relativo a la seguridad en el trabajo (Gráfica 7). La variable aprendizaje permanente presenta un logro nulo percibiéndose la falta de actualización permanente y formación continua para mantener y aumentar la capacitación en el ICGES.

En la categoría de capital humano, no se presentaron diferencias entre los que respondieron si y no en la variable aptitudes de los empleados públicos en el indicador ¿Se fomenta la asertividad (opinión) entre el personal y los responsables del ICGES?, en la variable aprendizaje permanente en el indicador ¿Participa el personal en proyectos realizados por el ICGES que hayan contribuido a mejorar su competencia profesional?, en la variable condiciones laborales en la subvariable ambiente laboral en los indicadores: ¿La evolución del absentismo entre el personal de la Unidad es satisfactoria?, ¿Participa el personal en actividades voluntarias o extralaborales?, en la subvariable promoción laboral en el indicador ¿Es suficiente el ritmo de crecimiento que presenta el ICGES respecto a otras instituciones de investigación en salud?

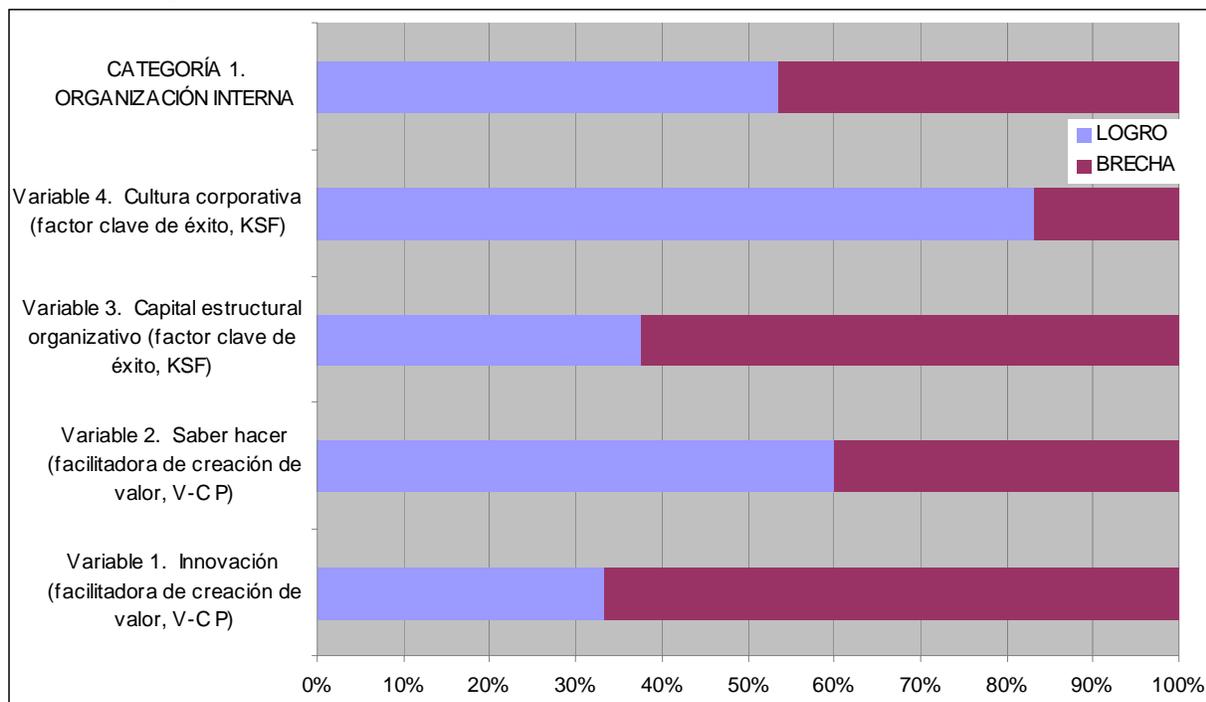
En la categoría relacionada al compromiso social y medio ambiental el logro institucional es percibido por los encuestados (as) como nulo (Gráfica 8). En esta categoría, no se presentaron diferencias entre los que respondieron si y no, en la variable compromiso social en el indicador

¿Se apoya a colectivos menos favorecidos? y en la variable compromiso medioambiental en el indicador ¿Se utiliza papel reciclado?

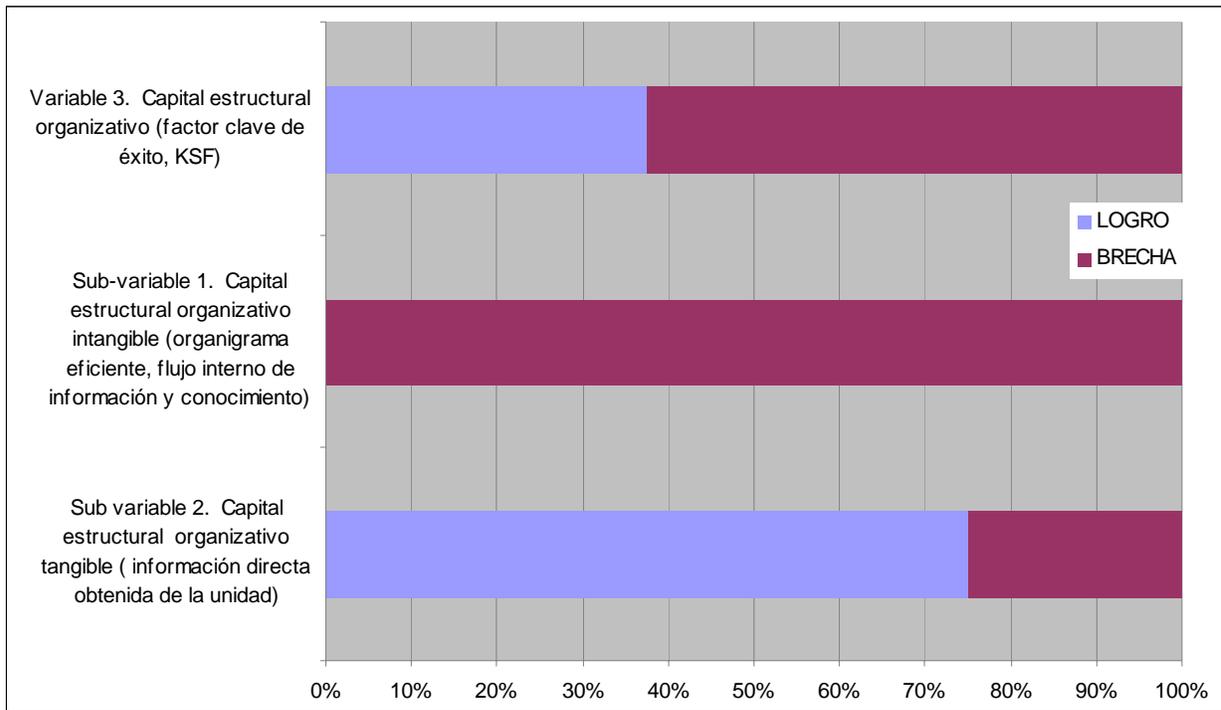
Según el método establecido, los resultados muestran que el ICGES tiene un logro en el capital intelectual de 40%. Un logro nulo en el compromiso social y medio ambiental y del 40% al 60% de logro en las otras tres categorías restantes. Considerando la escala de evaluación de excelente (91-100), bueno (81-90), regular (71-80), malo (61-70) y deficiente (menor 61) el ICGES presenta un desempeño deficiente en todas las categorías evaluadas (Gráfica 9).

En relación a los indicadores evaluados, presenta un logro bueno en la cultura corporativa; regular en las aptitudes de los empleados y en la relación de la institución con otros agentes externos o sectores; malo en la imagen; deficiente en innovación, calidad del servicio, saber hacer, capital estructural organizativo y condiciones laborales; y nulo en cuanto a compromiso social, compromiso medioambiental y aprendizaje permanente. El ICGES presenta mayores logros (de 38% a 83%) en las variables consideradas como factores clave para el éxito institucional y presenta los menores logros (de 0% a 60%) en las variables consideradas como de creación de valor (Gráfica 10).

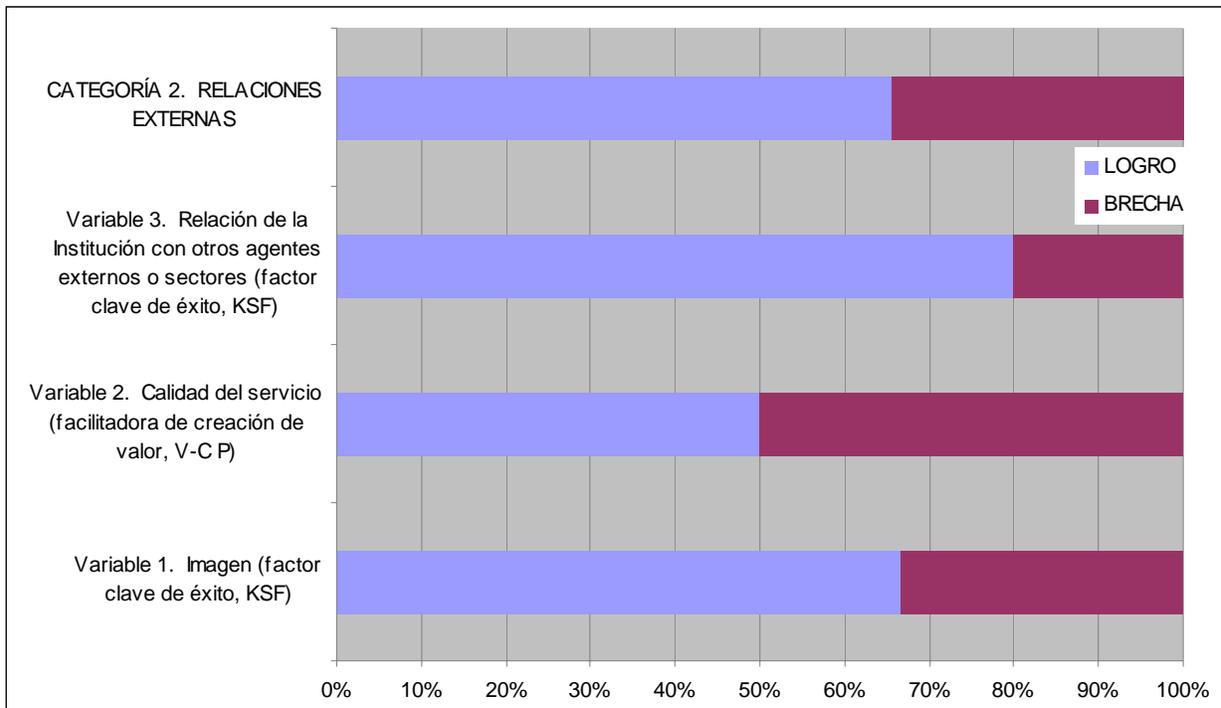
Gráfica 2. Organización interna.



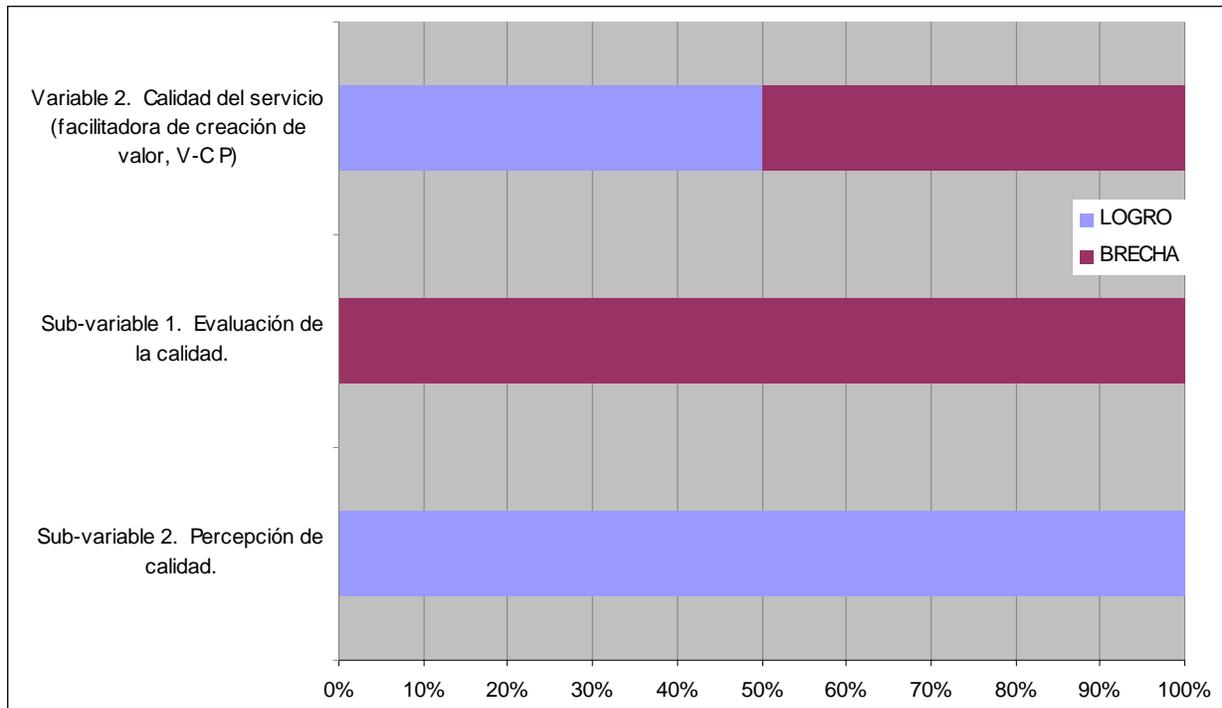
Gráfica 3. Capital estructural organizativo.



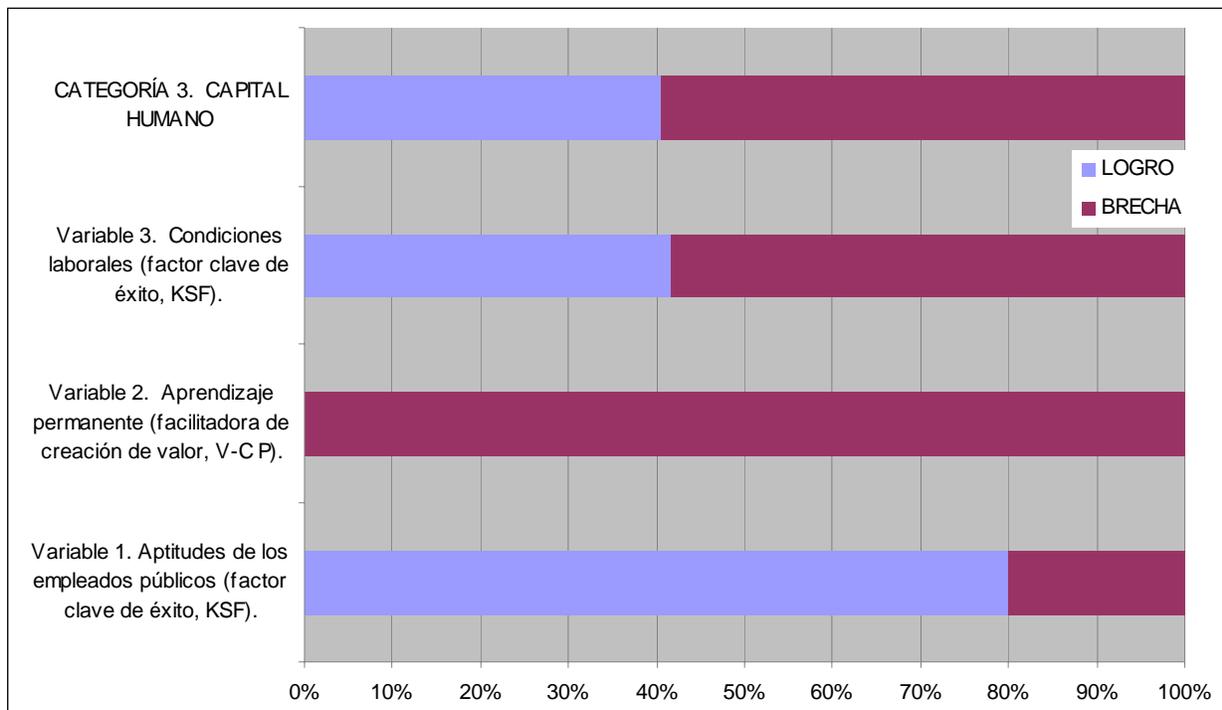
Gráfica 4. Relaciones externas.



Gráfica 5. Calidad servicio.



Gráfica 6. Capital humano.



Gráfica 7. Condiciones laborales.

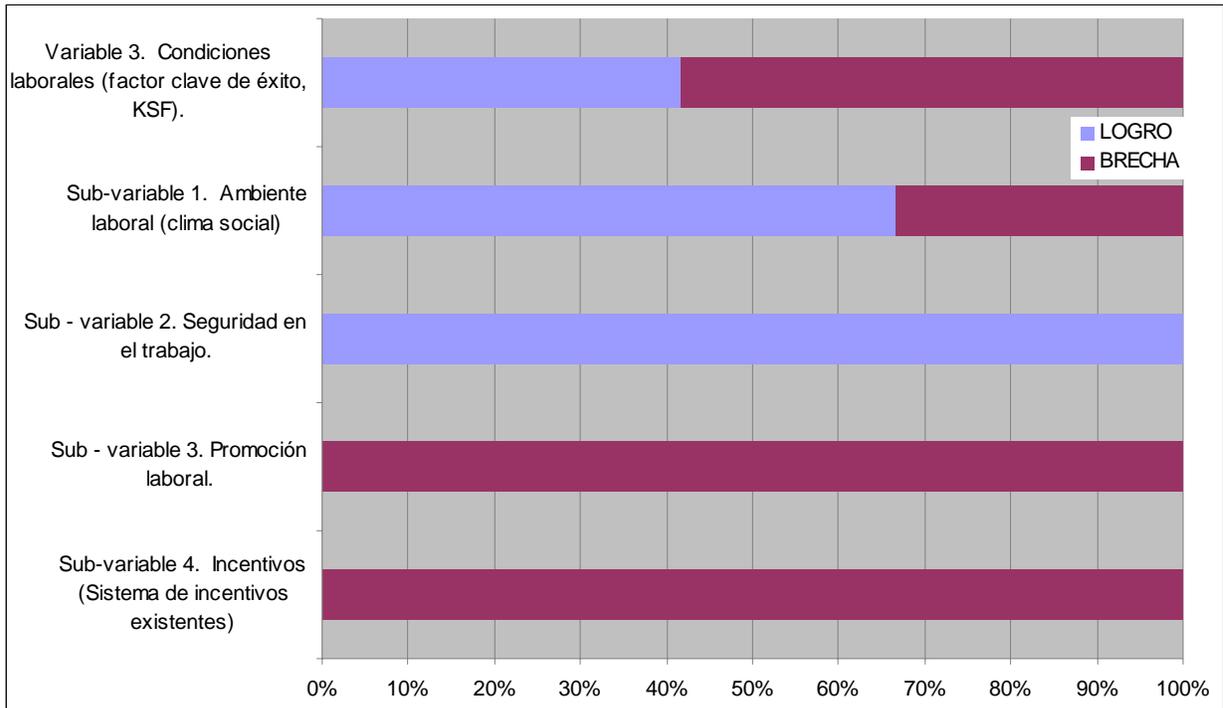


Gráfico 8. Compromiso social y medio ambiental.

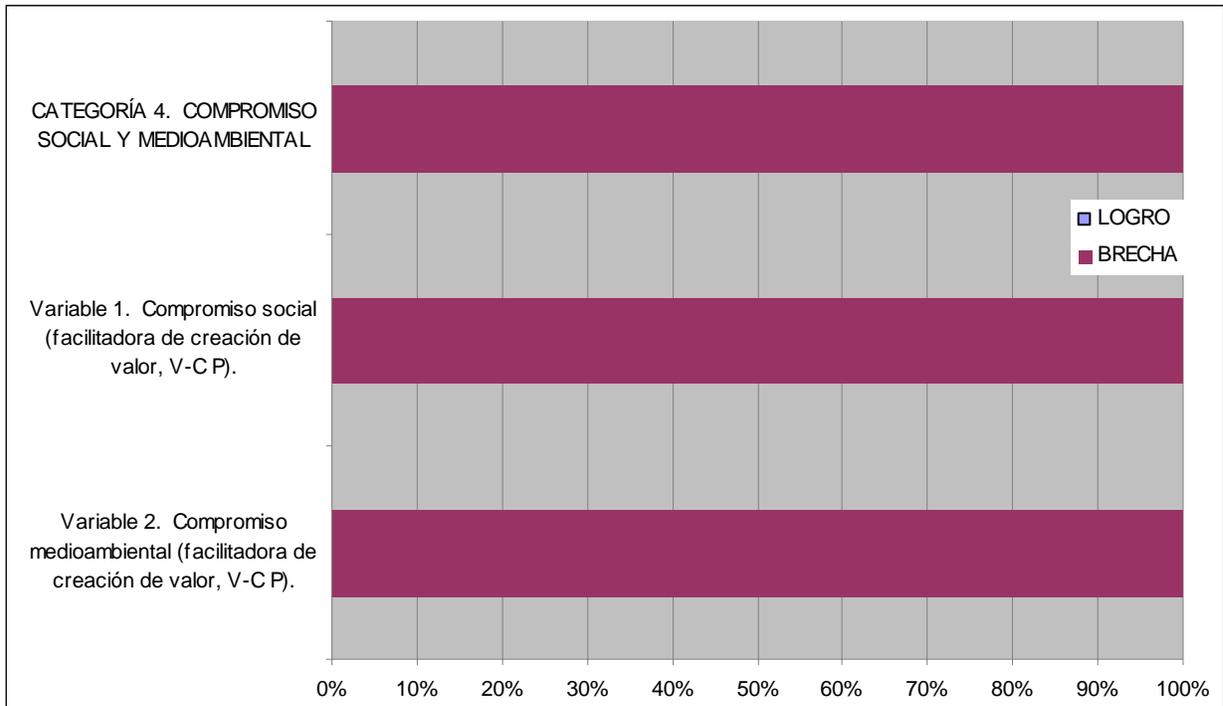


Gráfico 9. Estado del capital intelectual según categorías en el ICGES.

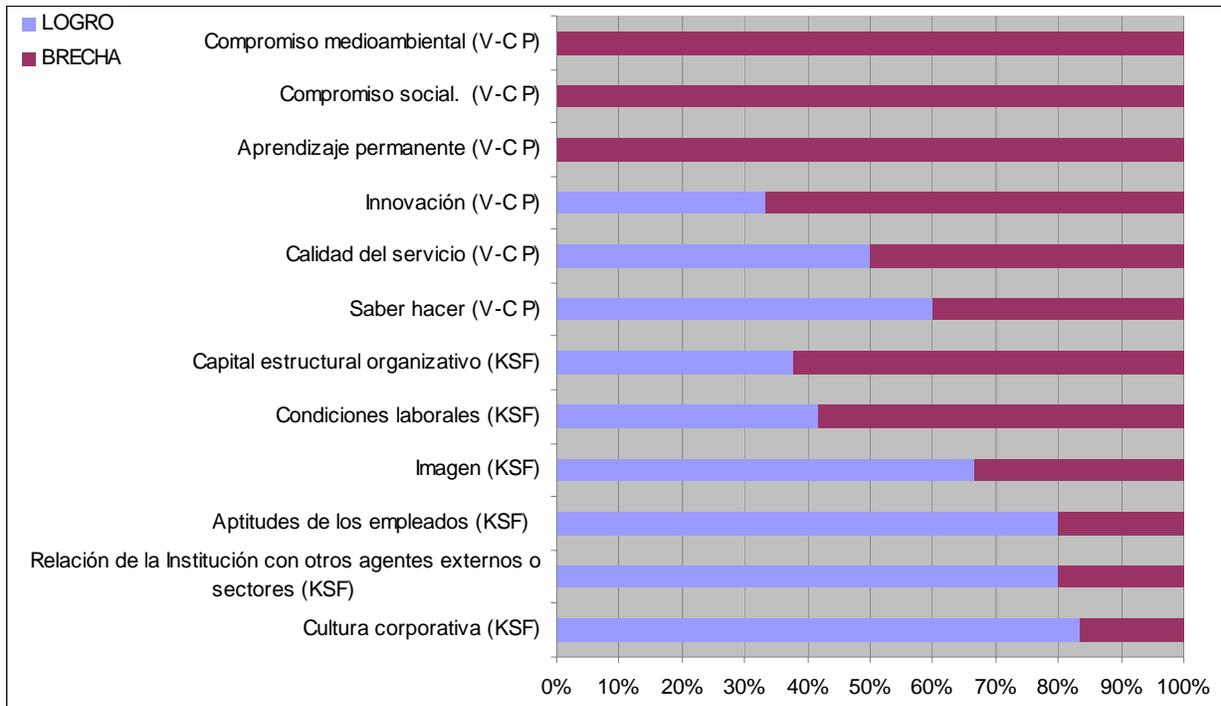
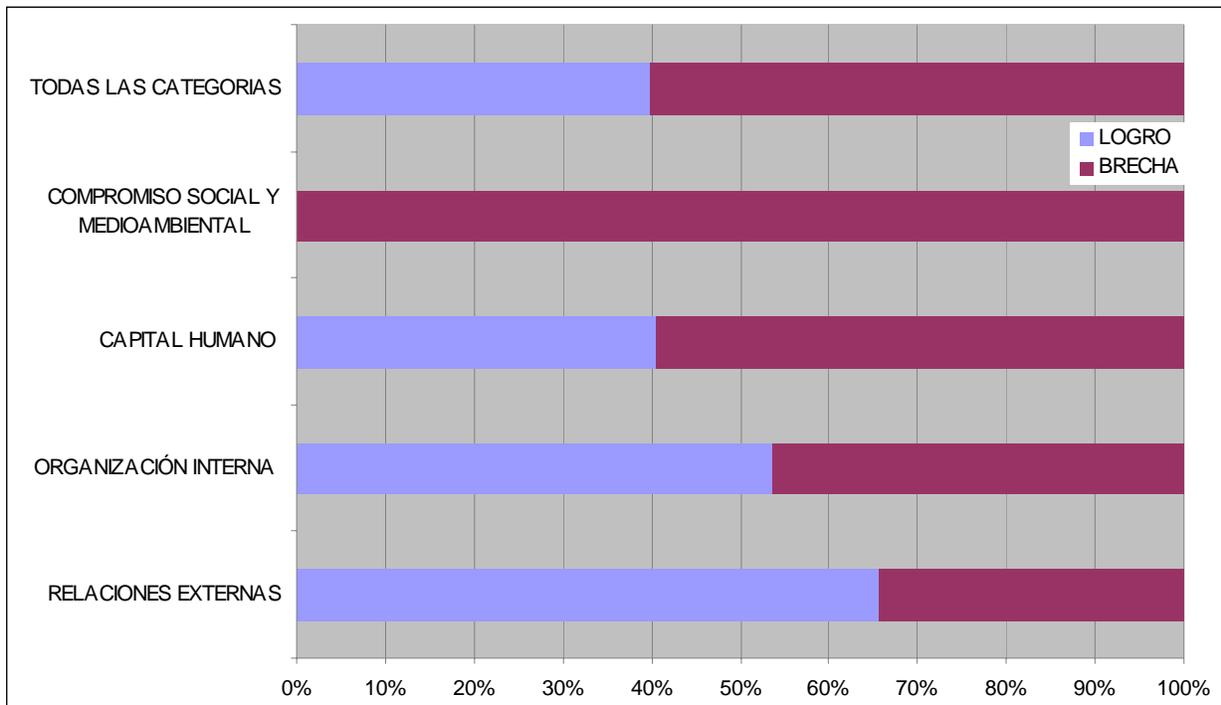


Gráfico 10. Estado del capital intelectual según indicadores



Capital Estructural

La institución no dispone de documentos compartidos en una Intranet, ni cuenta con medios electrónicos de organización y flujo de información de apoyo a la gestión de información, como los llamados workflow.

Los departamentos, secciones, unidades y servicios del ICGES, varían en el uso de programas para elaborar bases de datos y algunos poseen bases de datos gratuitos y de prueba otorgados por organismos internacionales como OPS /OMS, Entre los programas empleados están MESS, PESS, E- COMPRAS, Epi Info y otros programas estadísticos adquiridos por la Institución ACCES, SPSS y otros ya descritos, en la valoración de procesos de la gestión de información, pero en sus áreas de trabajo.

Los convenios de colaboración donde participa el ICGES en el periodo de estudio totalizan 20, de los cuales se han firmado 11 en el 2006. Los convenios a nivel internacional representan el 36.4 % de total de convenios firmados, mientras que el 63.6 % son convenios de colaboración firmados con instituciones nacionales como hospitales, universidades y ministerios (Anexo 7).

La institución no dispone de un registro de la producción en investigación hasta el momento de concluir la recolección de información, sin embargo se ha manifestado (J., Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006) que “hubo una producción sustanciosa de investigaciones publicadas que sobrepasan la tres decenas, en los temas parasitología, virología, genómica, el área de salud ambiente sociedad, salud sexual y reproductiva, epidemiología, y gestión de información”.

Los datos e información generados en cada área son utilizados para procesos administrativos y financieros, técnicos científicos, coordinación con organismos internacionales y nacionales, notificación, informes, monitoreo, controles, apoyo a diagnósticos, investigaciones, difusión en red, solicitud de insumos, elaborar proyectos, evaluaciones de actividades y la mayoría con resultados que requieren notificación obligatoria. No obstante, no se ha evaluado la aplicación de los resultados de la investigación en los temas tratados.

La institución tiene diversas fuentes de información, unas son propias de la institución inherente a los resultados de los procesos y tareas realizadas, otras son fuentes externas y medios electrónicos como Internet, portales Web, fuentes y bases de datos bibliográficas electrónicas e impresas, referidas en la descripción de la gestión de información. En el ICGES también se genera información, que se produce en terreno y confronta con la información formal (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006). Entre las bases de datos bibliográficos como fuentes de información existentes en el ICGES, están ESBCO (gratuita), HINARI (suscripción) y LILACS de BIREME (gratuita) y se ha desarrollado una consolidación electrónica en disco compacto con el listado de la producción científica de más de 1,000 títulos.

El ICGES no dispone de mecanismos de negociación para la gestión de información y del cocimiento, no existe una comisión editora institucional. Sin embargo, se ha normado el mecanismo de entrada y salida de la investigación en el instituto, que establece que el responsable legal es el director general de la institución. Por otra parte, se trabaja en el Comité

Científico para la búsqueda de excelencia en lo que respecta al diseño del proyecto, en el Comité de Bioética para la salvaguarda de la seguridad del individuo que participa en las investigaciones y en el Comité de Bioética de los animales (J. Toro, entrevista personal, 26 de octubre de 2006).

Capital Relacional

El capital relacional de clientes externos a nivel virtual no se incluyó por carecer de medios de información para recuento de acceso al portal Web ICGES y acceso a referencias bibliográficas electrónicas de investigaciones realizadas.

El usuario (a) externo que acude a los servicios que brinda el ICGES, manifiesta que está satisfecho con los servicios ofrecidos. El mayor grado de satisfacción (cerca del 82%) se observó en el profesional que atiende en los servicios, quienes les inspiran confianza y seguridad a los usuarios externos. El 71% al 78% de encuestados(as) manifestó que le parece adecuado las instalaciones, ventilación, e iluminación del área donde ha recibido la atención y el servicio solicitado, que el profesional que lo atiende conoce lo que solicita, le orienta adecuadamente sobre lo que requiere o investiga, y que es cortés y amable. El resto de los indicadores recibió menos del 70% de calificación como muy satisfactorio por parte de los(as) encuestados(as). En relación a los resultados de 13.1 % y 11.3% con respecto al horario inadecuado y falta de recursos, el servicio que fue evaluado con menor porcentaje fue el servicio de salud sexual y reproductiva, de los que acudieron al servicio durante el periodo evaluado. (16.4% y 14.4% de 104 usuarios respectivamente)

Tabla 3. Encuesta de satisfacción del usuario externo que acude a los servicios ofrecidos en el ICGES. Julio y agosto de 2006.

INDICADOR DE SATISFACCION	Escala valorativa (%) n=214				
	Nada 1	Poco 2	Medio 3	Mucho 4	No respondió 9
1. Le fue fácil obtener atención en el servicio solicitado	3.3	5.6	21.6	69.0	0.5
2. El horario de atención es adecuado	6.6	7.1	29.2	56.2	1.0
3. Los procesos y trámites efectuados por usted para recibir la atención le parecen cómodos y sencillos	2.8	8.0	31.5	57.3	0.5
4. El tiempo de espera para la atención al servicio solicitado es adecuado	7.5	14.2	31.1	46.7	0.5
5. Le ha resultado fácil obtener lo que buscaba en el servicio solicitado	6.1	9.4	29.2	55.2	0
6. Le parece adecuada las instalaciones donde ha recibido la atención y el servicio solicitado (n=213)	1.9	3.8	19.9	76.1	0.5
7. Le parece adecuada la iluminación del área donde ha recibido la atención y el servicio solicitado	0.9	3.3	20.2	72.8	2.8
8. Le parece adecuado la ventilación del área donde recibe la atención al servicio solicitado	0.5	3.8	15.0	77.9	2.8
9. El profesional que lo atiende conoce lo que usted solicita	0.9	1.9	17.8	75.6	3.8
10. El profesional que lo atiende le inspira confianza y seguridad	0.9	3.8	12.7	81.7	0.9
11. El profesional le orienta adecuadamente sobre lo que usted requiere o investiga en el servicio solicitado	1.4	6.6	20.2	71.9	0
12. La forma de atención y el ambiente donde se desarrolla le permite obtener el servicio solicitado con seguridad	0.9	4.7	23.9	68.1	2.4
13. El tiempo dedicado por el profesional que lo atiende es suficiente y adecuado	0.9	5.6	31.0	61.0	1.4
14. El personal que lo atiende es cortés y amable	0.9	5.2	17.4	75.1	1.4
15. Se enteró del servicio solicitado a través de	Internet	Referencia	Investigando	Publicidad	No respondió

INDICADOR DE SATISFACCION	Escala valorativa (%) n=214				
	Nada 1 0	Poco 2 63.4	Medio 3 21.1	Mucho 4 14.6	No respondió 9 0.9
16. Si usted no ha recibido la atención solicitada se debió a	No es el caso 62.5	Horario inadecuado 13.1	Rechazo 0.9	Falta de recursos 11.3	No respondió 12.2

Las menores diferencias en el porcentaje (30% y menos) de encuestados(as) que contestaron sentirse medio y muy satisfecho se observaron en el horario de atención, la comodidad y sencillez de los procesos y trámites efectuados por los usuarios para recibir la atención, el tiempo de espera para la atención al servicio solicitado, relacionado al tiempo de atención y recursos la facilidad para obtener lo que buscaba en el servicio solicitado y en la suficiencia y adecuación del tiempo dedicado por el profesional que lo atiende.

La mayoría (63%) de los(as) encuestados(as) manifestó que se enteró del servicio, a través de referencias, cerca del 21% investigando y el 15% mediante publicidad. Cerca del 23% de los(as) encuestados(as) manifiestan que no recibieron la atención solicitada debida al horario inadecuado y la falta de recursos.

Tabla 4. Encuesta de satisfacción del usuario Interno en el ICGES. Julio y agosto de 2006.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	Escala valorativa (%) n= 63					
	1	2	3	4	5	9
	Muy descontento (a)	Descontento (a)	no estoy seguro (a)/ no sé	Satisfecho (a)	muy satisfecho (a)	No respondió
Tangibles						
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos y medios de información del ICGES?	4.8	31.7	14.3	41.3	7.9	00
2. Valore el rendimiento de los recursos destinados a la diseminación de información del ICGES	3.2	25.4	34.9	28.6	6.3	1.6
3. ¿Cómo se siente usted en cuanto a la importancia que tiene los recursos y medios de información del ICGES?	3.2	30.2	23.8	34.9	7.9	0
Confianza						
4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la veracidad de la información publicada por el ICGES?	0	6.3	30.2	46.0	17.5	0
5. Valore el rendimiento de los recursos de información y documentación del ICGES	1.6	14.3	20.6	49.2	9.5	4.8
6. ¿Cómo se siente usted en relación a la Importancia de la información publicada por el ICGES?	4.8	14.3	19.0	47.6	14.3	0
Capacidad de respuesta						
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la utilidad de la información producida por el ICGES?	1.6	19.0	20.6	47.6	7.9	3.2
8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al valor del rendimiento de los recursos de información e investigación del ICGES?	3.2	19.0	27.0	34.9	12.7	3.2
9. ¿Qué importancia tiene para usted la utilidad de la información producida por el ICGES?	1.6	4.8	12.7	52.4	22.2	6.3
Fiabilidad						
10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al flujo de información en el ICGES?	1.6	30.2	17.5	38.1	9.5	3.2
11. Valore el rendimiento de los recursos para la gestión de información en el ICGES	1.6	20.6	33.3	31.7	6.3	6.3
12. ¿Cómo se siente usted en relación a cómo se da flujo de información en el ICGES?	1.6	31.7	25.4	36.5	1.6	3.2

INDICADOR DE SATISFACCIÓN	Escala valorativa (%) n= 63					
	1	2	3	4	5	9
Empatia						
13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al grado de cooperación del ICGES en relación a la diseminación de información?	3.2	20.6	30.2	38.1	4.8	3.2
14. Valore el rendimiento de los recursos de gestión de información del ICGES	3.2	12.7	22.2	49.2	4.8	7.9
15. ¿Qué importancia tiene para usted el grado de cooperación del ICGES en relación a la diseminación de información?	3.2	4.8	17.5	50.8	12.7	11.1
Fidelidad						
16. ¿Cree que volverá a utilizar los servicios de información del ICGES?	No	probablemente no	no estoy seguro (a) / no sé	probablemente	Si	No respondió
	1.6	3.2	14.3	41.3	34.9	4.8
17. ¿Ha recomendado alguna vez los servicios de información del ICGES a otras personas?	Nunca	menos que otros servicios	más o menos igual que otros servicios	más que otros servicios	siempre	No respondió
	27.0	11.1	23.8	9.5	25.4	3.2

El mayor porcentaje (22%) de funcionarios que manifestaron estar muy satisfechos, se observó en la importancia de la utilidad de la información producida por el ICGES, mientras que el mayor porcentaje de muy descontentos (4.8%) se observó en el nivel de satisfacción con respecto a los recursos y medios de información del ICGES. Más del 60% de los encuestados (as) manifestó estar satisfecho y muy satisfecho con la utilidad de la información producida por el ICGES, el grado de cooperación institucional en relación a la diseminación de información, la veracidad de la información publicada y la importancia de la información publicada por el ICGES. Del 30% al 37% de los (as) encuestados(as) manifestó estar descontento y muy descontento con respecto a los recursos y medios de información, la importancia de los recursos y medios de información, el flujo de información, y el rendimiento de los recursos destinados a la diseminación de información en el ICGES.

CONCLUSIONES

Gestión de Información

1. No existe información desglosada en el presupuesto institucional del ICGES, sobre costos directos e indirectos de inversión en investigación.
2. Los medios tradicionales para el flujo de información (formularios, notas impresas), se dan con mayor uso y no se comparten documentos por carecer de una Intranet.
3. Los procesos de información en el ICGES, provienen de tres grandes áreas: Administración, Investigación y Servicios, los cuales son centros de producción de información.
4. El modelo de gestión de información en el ICGES, es funcional y por satisfacción de demanda, no dispone de manuales de normas, procedimientos, que definan los procesos y sus flujos de información, realimentación, descripción y estandarización, lo que se hace, responde a la demanda solicitada inherente en el servicio.
5. No existe una política de seguridad de información, estructurada para toda la información generada, en razón de documentación impresa en el ICGES.
6. La seguridad de sistema para información electrónica, dispone de una administración de seguridad centralizada, por un directorio activo, que conserva parámetros tecnológicos y recursos.
7. En relación a los mecanismos y flujos de información en el ICGES, está en proceso de estructuración, se desconoce, que tanto se ha avanzado sobre una ley de documentos electrónicos.
8. La información de costos y capital de inversión, para la gestión de investigación por autogestión, donación, presupuesto institucional, se desconoce, no existe un desglose de los costos directos e indirectos de la investigación presupuestadamente.
9. No se identifican claramente los procesos de gestión de información relacionados a los activos de información tangibles (Web, boletines, comunicación, informes).
10. La información se da como muy poca oportunidad para su procesamiento y divulgación, al mismo tiempo se identificó el empleo de muy pocos indicadores para la gestión de información.
11. La información está más organizada a nivel de áreas de trabajo, que institucionalmente.
12. El proceso de dominio de la tecnología para apoyo a la gestión de información, presenta institucionalmente, la necesidad de ser fortalecida, a pesar de reconocer que se dispone de cierta tecnología y soporte para su conservación,
13. A nivel institucional el ICGES, no se dispone de un manual para procedimientos en manejo de información, por lo tanto no se utiliza un manual de procedimientos para el tratamiento de la información, ni se aplica una política para destrucción de documentos y archivos.
14. El mayor número de los encuestados (as), el 80% apoya la noción de crear una red fortalecida de gestión de información en el ICGES.
15. Existe limitantes para la depuración de la información y selección información producida, para tener otro elemento de juicio de una gestión información organizada, a pesar que no se genera información no solicitada o no utilizada.
16. Se identificó que la información que se produce en la institución. es de gran valor, relevancia e importancia y que a la vez, es de gran relevancia e importancia para el desempeño.

17. La información producida no es empleada institucionalmente, para realizar comparaciones de producción y evaluación.
18. En el ICGES no existe una inversión máxima, para la gestión de información y se desconoce cuanto cuesta procesar la información.
19. Los funcionarios(as) conocen pocas informaciones específicas por áreas y los diferentes tipos de información que se generan y manejan en la institución.
20. Existe un porcentaje significativo (27%) de los funcionarios (as) del ICGES, que desconocen que es gestión de información.
21. El 71.5 encuestados (as), tabula manualmente sus datos para luego incorporarlo a formato electrónico, donde el 57% de los mismos incorpora los datos a plantillas electrónicas, es decir, no todos los funcionarios encuestados utilizan herramientas electrónicas para incorporar datos e información.
22. Los datos son notificados con periodicidad con preferencia mensual en el 64% de los encuestados (as) y el resto diaria y semanalmente.
23. El ICGES, considerando una escala de evaluación utilizada en las universidades nacionales, presentó los mayores logros entre el 75% y 85% como regular y bueno, en relación a satisfacción, uso, solicitud de información para la toma de decisiones; y deficiente entre el 25% y 65%, en la estructuración, organización, políticas, normas e inversión en información.
24. El flujo actual del proceso de información en el ICGES, no es integral, ni organizado en un sistema de información institucional. No existe un modelo de gestión de información organizado, ni estructurado institucional.

Gestión del conocimiento

1. Los funcionarios (as) en el ICGES han recibido orientación en actividades educativas, en las temáticas de salud pública, prevención en salud, servicios y gestión de proyectos. No se realiza una planificación basada en un diagnóstico educativo, ni de educación permanente.
2. En relación a expertos el ICGES, dispone de personal experto, pero en menor número que el personal administrativo.
3. Existe percepción de calidad por los usuarios (as) en relación a los servicios brindados por el ICGES usuarios, pero no se realizan proceso de evaluación de la calidad.
4. Existe una brecha notoria de la falta de procesos de motivación, incentivos y mejoras del ambiente laboral en el ICGES.
5. El ICGES no tiene normas y disposiciones para patentes y propiedad intelectual, se está en proceso de confección de dichas disposiciones.
6. En el componente de la variable imagen, presenta un resultado del 67% de logro, en relación a lo que se proyecta (imagen) y transmite a clientes internos y externos, según los resultados de las encuestas aplicadas al capital relacional externo e interno, en este estudio.
7. Los departamentos, secciones, unidades y servicios del ICGES, varían en el uso de programas para elaborar bases de datos y algunos poseen bases de datos gratuitos y de prueba otorgados por organismos internacionales como OPS /OMS.
8. Las investigaciones realizadas en el ICGES los temas son constantes e inherentes a las áreas de investigación existentes en el Instituto.
9. Las fuentes información que dispone el ICGES para la investigación están abiertas a iniciativa, con el uso de la Internet, En el Instituto también se genera información, la que se produce en terreno y confronta con la información formal.

10. El ICGES no dispone de mecanismos de negociación para la gestión de información y del conocimiento, no existe una comisión editora institucional.
11. Existen en el ICGES, las primeras normas de investigación, que establecen un mecanismo de entrada y salida de la investigación en el Instituto, sin quitar el valor al investigador principal, el responsable legal es el director general del Instituto, es el responsable que se realice la investigación. Está el Comité Científico busca excelencia en lo que respecta al diseño del proyecto, el Comité de Bioética salvaguarda de la seguridad del individuo y el Comité de Bioética de los animales.
12. Los planes y programas de investigación en el ICGES, están sujetos a las necesidades del Ministerio de Salud, esto no excluye que los investigadores, estén trabajando proyectos con patrocinio externo y en la mayoría de los casos, no contradice el concepto de prioridad nacional, nadie está investigando algo que no sea de interés en salud pública.
13. El ICGES no dispone de bases de datos de proyectos de investigación financiados por organismos internacionales y nacionales.
14. En relación a la utilidad y aplicación de resultados de investigaciones en el ICGES, quizás falta conocer de cada proyecto, su aplicación o donde redunde, parece que la mayoría de los proyectos de investigación se quedan en los resultados, que luego se publican; hasta ahora no se sabe, como se puede forzar para ser utilizados.
15. Se desconoce todo el material que se produce en el ICGES, ya que sólo se recibe información, por información que envía Información y Documentación en Salud (IDS).
16. En el ICGES las bases de datos tienen el agravante, que no están estandarizadas para llevar a un proceso que permita un flujo de datos de diferentes investigadores y diferentes áreas.
17. El usuario (a) externo que acude a los servicios que brinda el ICGES, manifiesta que está satisfecho con los servicios ofrecidos. El mayor grado de satisfacción (cerca del 82%) se observó en el profesional que atiende en los servicios, quienes les inspiran confianza y seguridad a los usuarios externos.
18. Cerca del 23% de los(as) encuestados(as) manifiestan que no recibieron la atención solicitada, debido al horario inadecuado y la falta de recursos.
19. Más del 60% de los encuestados (as) manifestó estar satisfecho y muy satisfecho con la utilidad de la información producida por el ICGES, el grado de cooperación del ICGES en relación a la disseminación de información, la veracidad de la información publicada por el ICGES y la importancia de la información publicada por el ICGES.
20. Del 30 al 37% de los (as) encuestados(as) manifestó estar descontento y muy descontento con respecto a los recursos y medios de información, la importancia de los recursos y medios de información, el flujo de información, y el rendimiento de los recursos destinados a la disseminación de información en el ICGES.
21. Las no respuestas a las encuestas aplicadas para el estudio, fueron justificadas por los encuestados en la no obligatoriedad a responder y en la falta de tiempo.
22. La variable de mayor logro es la relacionada a la cultura corporativa con 83%.
23. La variable de menor logro con 33% en la organización interna es la relativa a la innovación, donde la creatividad es un valor intangible.
24. La variable de menor logro con 33% en la organización interna es la relativa a la innovación (en relación a la tecnología aplicada), donde la creatividad es un valor intangible. Muy cerca del logro de la innovación se encuentra el capital estructural organizativo con 38%.
25. Un logro nulo en la subvariable capital estructural organizativo, esto es, la falta de un organigrama eficiente, flujo interno de información y del conocimiento. La variable relacionada con el saber hacer, esto es, el conocimiento acumulado a lo largo de la

- existencia institucional, la forma de trabajar, los procedimientos y protocolos propios presenta un logro de 60%.
26. La variable calidad del servicio es la de menor logro con 50%, observándose un logro de 100% en la subvariable percepción de calidad y un logro nulo en la subvariable evaluación de la calidad.
 27. El mayor logro se observó en la variable aptitudes de los empleados con 80% de logro, donde los(as) encuestados(as) perciben que el recurso humano de la institución genera conocimientos y cuenta con las habilidades que permiten conseguir los objetivos y metas institucionales.
 28. La variable condiciones laborales presenta un 42% de logro, evidenciando una brecha de 100% en lo relativo incentivos y promoción laboral, y de cerca de 33% en lo relativo al ambiente laboral, y un logro de 100% en lo relativo a la seguridad en el trabajo. La variable aprendizaje permanente presenta un logro nulo percibiéndose la falta de actualización permanente y formación continua para mantener y aumentar la capacitación en el ICGES.
 29. En la categoría relacionada al compromiso social y medio ambiental el logro institucional es percibido por los encuestados (as) como nulo. En esta categoría, no se presentaron diferencias entre los que respondieron si y no, en la variable compromiso social en el indicador.
 30. En relación a los indicadores evaluados, presenta un logro bueno en la cultura corporativa; regular en las aptitudes de los empleados y en la relación de la institución con otros agentes externos o sectores; malo en la imagen; deficiente en innovación, calidad del servicio, saber hacer capital estructural organizativo y condiciones laborales; y nulo en cuanto a compromiso social, compromiso medioambiental y aprendizaje permanente. El ICGES presenta mayores logros (de 38% a 83%) en las variables consideradas como factores clave para el éxito institucional y presenta los menores logros (de 0% a 60%) en las variables consideradas como de creación de valor.
 31. Según el método establecido, los resultados muestran que el ICGES tiene un logro en el capital intelectual de 40%. Un logro nulo en el compromiso social y medio ambiental, y del 40% al 60% de logro en las otras tres categorías restantes. Considerando como escala de evaluación las utilizadas en las universidades nacionales de excelente (91-100), bueno (81-90), regular (71-80), malo (61-70 y deficiente (menor 61) el ICGES presenta un desempeño deficiente en todo las categorías evaluadas.

RECOMENDACIONES

1. Diseñar e implantar un modelo de sistema de gestión de información integral, en red y organizada, que considere las tres grandes áreas de producción de información Administración, Investigación y Servicios.
2. Mejorar el sistema de información e implantar mecanismos de administración de flujos para información electrónica, en cada centro de producción de información.
3. Conformar una comisión institucional evaluadora de calidad y realizar procesos de evaluación de calidad institucional permanentemente.
4. Invertir un máximo capital para la gestión de información, considerando la relevancia e importancia, como factor clave del éxito y área crítica y fundamental de una institución.
5. Crear mecanismos de gestión de información, incorporando la figura de un gestor de información y creación de un infocentro, que incluya personal para los procesos técnicos de información.
6. Crear mecanismos para el mejoramiento de la imagen corporativa del instituto.
7. Realizar un diagnóstico sobre necesidades reales de educación y capacitación con planificación conjunta y suministro de información sobre tópicos identificados.
8. Realizar presupuestos basados en necesidades reales de las tres grandes áreas administración, investigación y servicios, con planificación conjunta
9. Establecer presupuestos con desglose de los costos directos e indirectos de la inversión realizada en el área de investigación.
10. Desarrollar y establecer normas y procedimientos para la gestión de información y del conocimiento, para la oportunidad y toma de decisiones.
11. Desarrollar aspectos legales en lo referente a las patentes y propiedad intelectual.
12. Elaborar un manual para procedimiento en manejo de información y para el tratamiento de la información, además de una política para destrucción de documentos y archivos.
13. Elaborar una política y un sistema de seguridad de información, estructurada para toda la información generada, en razón de documentación impresa y electrónica en el ICGES.
14. Diseñar un plan de capacitación continuo y permanente de alfabetización informacional.
15. Estructurar el organigrama institucional, con definición clara, de funciones competencias y roles.
16. Desarrollar y aplicar una base de datos de proyectos de investigación financiados por organismos internacionales y nacionales.
17. Dar seguimiento a los resultados de los proyectos y a la utilidad y aplicación de resultados de investigaciones en el ICGES.
18. Establecer una norma institucional para que la información generada de los proyectos realizados, formen parte de la gestión de información institucional y repose en una base de datos y en el área de documentación Institucional.
19. Crear bases de datos de información necesaria por cada área de trabajo y los flujos de información y estandarizarlas, para llevar a un proceso que permita un flujo de datos de diferentes investigadores y diferentes áreas.
20. Crear y emplear indicadores para la gestión de información y del conocimiento por áreas de la institución.
21. Utilizar la información producida institucionalmente, para realizar comparaciones de producción y evaluación.

22. Realizar evaluación de desempeño y en base a ésta, crear una política de incentivos y motivación al personal adscrito al ICGES.
23. Desarrollar y aplicar mecanismos de negociación para la gestión de información y del conocimiento y crear una comisión editora institucional.
24. Trabajar en la proactividad del funcionario adscrito para el logro de la cooperación, ante proyectos que se realicen dirigidos a la mejora de la Institución.
25. Normar los procedimientos dirigidos administrativamente, enfocados a la mejora continua del ICGES, en cuanto al compromiso social y medio ambiental (medio laboral, innovación, calidad del servicio, saber hacer, capital estructural organizativo y condiciones laborales, compromiso social, compromiso medioambiental y aprendizaje permanente).

REFERENCIAS

1. Dueñas, Lourdes et al. Caracterización de un sistema de gestión de información científico tecnológico con enfoque a procesos: garantía para la mejora continua. Estudio de caso. Congreso Internacional de información INFO. Habana, Cuba.2004.
2. Sanguino, R. La gestión del conocimiento. Su importancia como recurso estratégico para la organización. 2003. (cf. r.: www.5campus.org).
3. Bosii et al. Capital intelectual en el sector público. 2002. (cf. r.: www.5campus.org).
4. ICGES. Informe anual, septiembre 2004 – agosto 2005. 86 p.
5. ICGES. Ley N° 78 del 17 de diciembre. 2003.
6. Rodríguez, O. Indicadores de capital intelectual, concepto y elaboración. Universidad Autónoma de Madrid. 2003. (cf. r: www.iade.org/files/rediris2.pdf)
7. Núñez, Paula y Núñez, Yiny. Propuesta de clasificación de las herramientas - software para la gestión del conocimiento. ACIMED v.13 n.2 Ciudad de La Habana mar.-abr. 2005 (c fr.:www.scielo.sld.cu)
8. Murray, Pablo. Gestión de información, gestión del conocimiento. Buenos Aires, Argentina. Biblios N° 14. 2002. (<http://www.bibliosperu.com/sitio.shtml>)
9. Ponjuan, G. Gestión de información en las organizaciones. Editorial Nuevo Paradigma.Rosario, Argentina. 2004. 208 p.
10. Bueno, Eduardo. Gestión del conocimiento en universidades y organismos públicos de investigación. Universidad Autónoma de Madrid. Dirección General de Investigación, Consejería de Educación Comunidad de Madrid. Elecé Industria Gráfica. Madrid, España. 2003. (c fr.:www.madrimasd.org)
11. Leif, Edvinsson y Malone, Michael. El capital intelectual. Grupo Editorial Norma. 2004. 311p.
12. Mantilla,Samuel. El capital intelectual. 2000.(cf. r: mantilla@javercol.javeriana.edu.co)
13. Mendialdua, Ana. La valoración del capital intelectual en la universidad: una propuesta. Universidad El País Vasco, Bilbao, España. 2004
14. Mitma, J., Chung, y Pinzas, A. Indicadores de gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería Industrial Ind. data 7(2), 2004. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial Vol. (7) 2: pp. 41- 45 (2004) UNMSMISSN: 1560-9146 (impreso) / ISSN: 1810-9993 (electrónico)
15. Núñez, Maritza. El capital intelectual en la gestión del conocimiento. Revista ACIMED v.11 n.6 Ciudad de La Habana nov.-dic. 2003 (c fr.: www.scielo.sld.cu)
16. Aja, Lourdes. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de calidad en las organizaciones. ACIMED Vol. 10 05 2002. ([eprints.rclis.org/archive/00001713/ - 29k](http://eprints.rclis.org/archive/00001713/-29k))
17. Reputación corporativa y capital intelectual. Como se gestiona en las empresas españolas. 2004. (cf.r: www.beringpoint.es)
18. Grupo Penteo. El rol de los gestores de la información. 2002. (cf.r:www.diba.es/cpneixement/documents/societatco.pdf.)
19. ICGES. Encuesta SENACYT. Indicadores especializados.2005.
20. Kerschberg, L. and Weishar, D. Conceptual Models and Architectures for Advanced Information Systems. Applied Intelligence, 13 (2). 149-164, 2000.
21. García, Marilín y Santarén, Julio. Modelo para evaluar la gestión de información científica-tecnología en las organizaciones del territorio Villa Clara. La Habana, Cuba. 2002.

ANEXOS

1a. Valoración de la gestión de información en el ICGES.

Cuestionario aplicado a científicos y técnicos, directivos y ejecutivo operativo

Fecha Código del investigador N° de encuesta

- I. Se presenta un cuestionario utilizando una escala valorativa de 1 a 4, siendo uno (1) para valor inferior y cuatro (4) para un valor máximo, cuya finalidad es identificar elementos fundamentales realizados para la gestión de información y del conocimiento en el Instituto Gorgas. Elija según su criterio, que valor le corresponde a cada pregunta, colocando una X en la casilla elegida.
- II. El producto del cuestionario permitirá evaluar aspectos de los procesos realizados en gestión de información y del conocimiento y el mismo será empleado para uso de la presente investigación, donde su aporte será muy valioso. Gracias.

Gestión de información	Escala valorativa			
	Nada	Poco	Medio	Mucho
	1	2	3	4
1. Se identifican claramente los procesos/actividades de gestión (comunicación, Web, boletines, Formularios u otros)de información en el ICGES				
2. El proceso para la gestión de información incluye datos con integración de todos los departamentos y unidades de investigación				
3. Los datos que se producen se procesan oportunamente				
4. La información que se genera es de gran importancia				
5. Compara usted la información producida con periodos anteriores				
6. Se produce información suficiente para la toma de decisiones en su área de trabajo				
7. Dispone de indicadores para gestión de información en su área de trabajo				
8. Cuenta usted con indicadores claramente definidos para aportar un juicio de gestión mediante un sistema de información				
9. Recibe suficiente información para realizar sus funciones				
10. Hay Existencia de saturación de informatización en su área de trabajo				
11. La información recopilada en su área de trabajo es relevante y necesaria para su desempeño				
12. Recibe solicitud de información extra, proveniente de otros centros de producción del área de trabajo (nivel interno)				
13. Satisface la solicitud de información extra en forma oportuna (nivel interno)				
14. Recibe solicitud de información extra, proveniente de otros centros de producción (nivel externo)				
15. Satisface la solicitud de información extra en forma oportuna (nivel externo)				
16. Considera adecuado los canales para gestión de información en su institución				

Gestión de información	Escala valorativa			
	Nada	Poco	Medio	Mucho
	1	2	3	4
17. Considera adecuado los canales para gestión de información en su unidad de trabajo (departamento, oficina u otro)				
18. El suministro de la información es oportuna para el desempeño de su trabajo.				
19. El intercambio de información se da de manera eficiente en su institución				
20. El tiempo empleado para obtención y tratamiento de la información.				
21. Es accesible y organizada la información en su institución				
22. Utiliza la información generada para la toma de decisiones				
23. Domina la tecnología para apoyo a la información (computadoras y programas)				
24. Existe inversión dirigida al recurso información				
25. Localiza fácilmente donde obtener la información en su área de trabajo				
26. Conoce usted cuanto cuesta procesar la información				
27. Emplea soportes para el archivo de la información (programas, CD u otros)				
28. Se emplean normas para el mantenimiento de los archivos				
29. Existe una política Institucional en Materia de destrucción de archivos				
30. Aplica la política de destrucción de documentos y archivos				
31. Su área de trabajo dispone de un manual de procedimiento para tratamiento de la información				
32. Utiliza un manual de procedimiento para el tratamiento de información				
33. Se genera información no solicitada o no utilizada				
34. Conoce que es gestión de información				
35. Conoce que información específica se genera en otras áreas de producción de su institución				
36. Apoyaría usted la noción de crear una red fortalecida de gestión de información en su institución				
37. Conoce usted los diferentes tipos de información que se manejan en su organización (documentales, personales, institucionales)				

1b. Encuesta de satisfacción del usuario externo

Fecha

Código del investigador

Nº de encuesta

- 1- Estimado Sr. (a) el presente cuestionario es para identificar la satisfacción de la atención y servicio recibido. El mismo es confidencial y lo que se indique en él, será para uso de la investigación, por lo que su contribución es de mucho valor.
- 2- El cuestionario consta de 17 preguntas con cuatro (4) respuestas para escoger solo una de ellas. Favor encierre en un círculo la respuesta elegida, según su opinión.

I Satisfacción

1. Le fue fácil obtener atención en el servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

2. El horario de atención es adecuado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

3. Los procesos y trámites efectuados por usted para recibir la atención le parecen cómodos y sencillos

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

4. El tiempo de espera para la atención al servicio solicitado es adecuado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

5. Le ha resultado fácil obtener lo que buscaba en el servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

6. Le parece adecuada las instalaciones donde ha recibido la atención y el servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

7. Le parece adecuada la iluminación del área donde ha recibido la atención y el servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

8. Le parece adecuado la ventilación del área donde recibe la atención al servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

9. El profesional que lo atiende conoce lo que usted solicita

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

10. El profesional que lo atiende le inspira confianza y seguridad

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

11. El profesional le orienta adecuadamente sobre lo que usted requiere o investiga en el servicio solicitado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

12. La forma de atención y el ambiente donde se desarrolla le permite obtener el servicio solicitado con seguridad

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

13. El tiempo dedicado por el profesional que lo atiende es suficiente y adecuado

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

14. El personal que lo atiende es cortés y amable

- a. Nada b. Poco c. Medio d. Mucho

15. Se enteró del servicio solicitado a través de

- a. Internet b. Referencia c. Investigando d. Publicidad

16. Si usted no ha recibido la atención solicitada se debió a

- a. No es el caso b. horario inadecuado c. Rechazo d. Falta de recursos

1c. Capital relacional usuario interno

Fecha Còdigo de investigador N^a de encuesta

CÓMO COMPLETAR ESTE CUESTIONARIO

Por favor rellene este cuestionario marcando la casilla apropiada con una X para comunicar su respuesta. Todas las respuestas se tratarán con la mayor confidencialidad. Gracias por su ayuda.

SATISFACCIÓN

Al completar cada sección, por favor marque la casilla con el valor que representa de forma más exacta su nivel de satisfacción (escalas de fondo gris) con la característica o el servicio ofrecido, de acuerdo con la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy descontento (a)	Descontento (a)	no estoy seguro (a)/ no sé	Satisfecho (a)	muy satisfecho (a)

Tangibles

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los recursos y medios de información del ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
1. Valore el rendimiento de los recursos destinados a la diseminación de información del ICGES

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
2. ¿Cómo se siente usted en cuanto a la importancia que tiene los recursos y medios de información del ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Confianza

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la veracidad de la información publicada por el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
4. Valore el rendimiento de los recursos de información y documentación del ICGES

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
5. ¿Cómo se siente usted en relación a la Importancia de la información publicada por el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Capacidad de respuesta

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la utilidad de la información producida por el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al valor del rendimiento de los recursos de información e investigación del ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
8. ¿Qué importancia tiene para usted la utilidad de la información producida por el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Fiabilidad

9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al flujo de información en el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
10. Valore el rendimiento de los recursos para la gestión de información en el ICGES

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
11. ¿Cómo se siente usted en relación a cómo se da flujo de información en el ICGES?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Empatía

12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al grado de cooperación del ICGES en relación a la diseminación de información?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al valor del rendimiento de los recursos de gestión de

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

información del ICGES

--	--	--	--	--

14. ¿Qué importancia tiene para usted el grado de cooperación del ICGES en relación a la disseminación de información?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Fidelidad

15. ¿Cree que volverá a utilizar los servicios de información del ICGES?

1	2	3	4	5
No	probablemente no	no estoy seguro (a) / no sé	Probablemente	Si

16. ¿Ha recomendado alguna vez los servicios de información del ICGES a otras personas?

1	2	3	4	5
Nunca	menos que otros servicios	más o menos igual que otros servicios	más que otros servicios	siempre

1d. Medición del capital intelectual

Fecha

Código del investigador

Nº de encuesta

Cuestionario dirigido a científicos y técnicos, directivos y ejecutivo operativo.

1. El presente cuestionario es confidencial y lo que se indique en él, será para uso en la investigación. Su contribución es de mucho valor.
2. El cuestionario consta de preguntas con respuestas cerradas mediante un SÍ o un NO. Favor marque con una X la respuesta elegida, según su opinión.

I. Categoría 1. Organización interna

A. Variable 1. Innovación (variable de importancia en la organización donde la creatividad es un valor intangible):

1. ¿Realiza o participa su Dirección, unidad, departamento o servicio en proyectos de investigación? SI NO
2. ¿En su dirección, unidad, departamento o servicio realizan publicaciones sobre investigaciones realizadas? SI NO
3. ¿Las publicaciones realizadas son registradas en los registros de propiedad intelectual? SI NO
4. ¿En su institución se consiguen premios o reconocimientos a la innovación? SI NO
5. ¿Se elaboran, diseñan instrumentos o herramientas informáticas que agilizan la consecución de información oportuna? SI NO

B. Variable 2. Creación de valor (saber hacer) conocimiento acumulado a lo largo de la existencia, forma de trabajar, procedimientos y protocolos propios

6. ¿Su dirección, departamento, unidad o servicio realizan actividades que estimulan nuevos retos que incrementan el talento y la creatividad? SI NO
7. ¿Su dirección, departamento, unidad o servicio ha asumido nuevas competencias, liderazgo o designaciones dentro de la organización de su institución? SI NO
8. ¿Se elaboran protocolos y procedimiento para realización de acciones y actividades? SI NO
9. ¿Se documentan los procedimientos? SI NO
10. ¿Existen en su Institución procedimientos de captación, desarrollo y retención del conocimiento y del talento? SI NO
11. ¿Existen procedimientos y herramientas para la gestión del conocimiento, de modo que éste no se pierda y se reutilice? SI NO

17. Variable 3. Capital estructural organizativo

C.1 Sub-variable 1. Capital estructural organizativo intangible (organigrama eficiente, flujo interno de información y conocimiento)

12. ¿Existe una adecuada organización en la institución donde labora? SI NO
13. ¿Existe un grado suficiente de descentralización en la toma de decisiones? SI NO
14. ¿Es aceptable el nivel de burocracia interna en su organización? SI NO
15. ¿Existe un grado de automatización en las tareas administrativas encomendadas a su dirección, unidad, departamento o servicio en su institución? SI NO

C.2. Sub variable 2. Capital estructural organizativo tangible (información directa obtenida de la unidad)

16. ¿Se trabaja habitualmente en equipo? SI NO

17. ¿Se consultan las decisiones y proyectos en su dirección, unidad o departamento? SI NO
18. ¿Se realizan actividades con herramientas informáticas de trabajo en grupo? SI NO
19. ¿Puede acceder con carácter general a la Intranet el personal de su dirección, departamento, unidad o servicio? SI NO
20. ¿Se utiliza frecuentemente la Intranet? SI NO

D. Variable 4. Cultura corporativa (valores compartidos por los miembros de la institución)

21. ¿Siguen los miembros de la dirección, unidad, departamento o servicio un código de conducta? SI NO
22. ¿Se comparten valores comunes? SI NO
23. ¿Se realizan estudios sociológicos, cuestionarios internos, test de personalidad, verificación de actitudes entre otros? SI NO
24. ¿Existe un buen clima laboral? SI NO
25. ¿Existe un contacto y coordinación con los clientes internos (compañeros de trabajo)? SI NO
26. ¿Se tiene contacto frecuente con clientes externos? (usuarios, público en general u otros) SI NO

II. Categoría 2. Relaciones externas

A. Variable 1. Imagen (factor clave del éxito) lo que se proyecta y trasmite a clientes internos y externos

27. ¿Se organizan eventos de impacto nacional o internacional en su institución? SI NO
28. ¿Percibe usted que los cliente externos tienen un grado de conocimiento adecuado sobre su institución? SI NO
29. ¿Percibe usted que los clientes internos (funcionarios de su institución) tienen un grado de conocimiento adecuado? SI NO

B. Variable 2. Calidad del servicio (creación de valor)

B.1 Sub-variable 1. Evaluación de la calidad.

30. ¿Se han conseguido premios a la calidad? SI NO
31. ¿Se han obtenido certificaciones de calidad? SI NO
32. ¿Se han realizado auditorias de calidad? SI NO
33. ¿Desciende progresivamente el porcentaje de servicios prestados que no han tenido éxito? SI NO
34. ¿Utilizan sus clientes internos (empleados públicos) los servicios que el ICGES ofrece vía Intranet? SI NO
35. ¿Utilizan sus clientes externos (ciudadanos) los servicios que el ICGES ofrece vía Internet? SI NO
36. ¿Ha evolucionado el número de reclamaciones y quejas de los clientes internos (empleados públicos) y externos (ciudadanos)? SI NO
37. ¿Existen sistemas de apoyo y orientación a los clientes internos (empleados públicos)? SI NO
38. ¿Existen sistemas de apoyo y orientación a los clientes externos (ciudadanos)? SI NO

B.2 Sub-variable 2. Percepción de calidad.

39. ¿Es positiva la valoración que hacen los clientes externos de su institución? SI NO
40. ¿Es positiva la valoración que hacen los clientes interno de su institución? SI NO
41. ¿Guarda fidelidad a la Institución donde usted labora? SI NO

C. Variable 3. Relación de la Institución con otros agentes externos o sectores (factor clave del éxito) activo intangible que manifiesta y contribuye al cumplimiento de objetivos y metas de la Institución y su red de alianzas.

42. ¿Tiene la Institución donde usted labora capacidad para atraer clientes externos? SI NO
43. ¿Tienen impacto las acciones y eventos generados por la institución? SI NO
44. ¿Se mantienen contactos con otras Instituciones, organismos y servicios? SI NO
45. ¿Se organizan círculos de calidad? SI NO
46. ¿Se potencian las relaciones de su institución con los otros sectores relacionados a la línea de acción? SI NO

III. Categoría 3. Capital Humano (factor clave del éxito)

A. Variable1. Aptitudes de los empleados públicos. (factor clave de éxito). Los recursos humanos de la institución que generan conocimientos y cuentan con habilidades permitiendo conseguir los objetivos y metas de la Institución.

47. ¿Se fomenta la formación específica en investigación en saluden del personal de la Unidad? SI NO
48. ¿Existen canales de comunicación ascendentes? SI NO
49. ¿Participa el personal de la dirección, unidad, departamento o servicio en las decisiones finales de sus respectivas áreas de trabajo? SI NO
50. ¿Se utilizan los equipos de trabajo entre unidades? SI NO
51. ¿Se fomenta la asertividad (opinión)entre el personal y los responsables del ICGES? SI NO
52. ¿Existe un equilibrio entre veteranía y juventud? SI NO
53. ¿Existe personal disponible para trabajar en distintos entornos funcionales?. SI NO

B. Variable 2. Aprendizaje permanente variable. Se refiere a la actualización permanente y formación continua para mantener y aumentar la capacitación

54. ¿Se reciben suficientes horas de formación general por persona y año? SI NO
55. ¿Se reciben suficientes horas de formación específica en investigación por persona y año? SI NO
56. ¿Es suficiente el porcentaje de personas que ha recibido formación en el año? SI NO
57. ¿El índice de satisfacción respecto a la formación recibida es satisfactorio? SI NO
58. ¿Participa el personal en proyectos realizados por el ICGES que hayan contribuido a mejorar su competencia profesional? SI NO
59. ¿El porcentaje de la formación que se aplica finalmente a la ocupación desempeñada es adecuado? SI NO

C. Variable 3. Condiciones laborales (ambiente laboral, incentivos, promoción, seguridad en el trabajo)

C.1 Sub-variable 1. Ambiente laboral (clima social)

60. ¿La evolución del absentismo entre el personal de la Unidad es satisfactoria? SI NO
61. ¿La fidelidad del personal de la Unidad es satisfactoria? SI NO
62. ¿Existe una evolución ascendente de las sugerencias de su personal? SI NO

- | | | | | |
|--|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 63. ¿Es adecuada la evolución del número de quejas que se registran por año? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 64. ¿Participa el personal en actividades voluntarias o extralaborales? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

C.2 Sub - variable 2. Seguridad en el trabajo.

- | | | | | |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 65. ¿Evoluciona favorablemente el número de accidentes que se registra entre el personal? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 66. ¿Disminuye el porcentaje de horas perdidas por accidentes? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

C.3 Sub - variable 3. Promoción laboral.

- | | | | | |
|--|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 67. ¿Se han ofertado plazas en concurso y oposición? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 68. ¿Es adecuado el porcentaje que existe entre el personal funcionario, laboral, interino o a tiempo parcial? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 69. ¿Es aceptable el tiempo que se requiere como media para promocionar? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 70. ¿Son justos y equitativos los sistemas de promoción? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 71. ¿Está bien dimensionada la plantilla real respecto a la teórica? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 72. ¿Es suficiente el ritmo de crecimiento que presenta el ICGES respecto a otras instituciones de investigación en salud? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

C.4 Sub-variable 4. Incentivos (Sistema de incentivos existentes)

- | | | | | |
|---|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 73. ¿Se conceden gratificaciones por cumplimiento de objetivos? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 74. ¿Se realizan promoción o ascensos económicos o de posición en su Institución? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

IV. Categoría 4. Compromiso Social y Medioambiental

A. Variable 1. Compromiso social. (facilitadora de creación de valor).

- | | | | | |
|--|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 75. ¿Se realiza algún tipo de obra social? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 76. ¿Se ofrecen a la ciudadanía servicios no obligatorios conforme a la normativa de aplicación? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 77. ¿Se apoya a colectivos menos favorecidos? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

B. Variable 2. Compromiso medioambiental. (facilitadora de creación de valor).

- | | | | | |
|-------------------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| 78. ¿Se utiliza papel reciclado? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| 79. ¿Se recicla el material médico? | SI | <input type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

1e. Análisis del capital estructural

Cuestionario dirigido a científicos y técnicos, directivos y ejecutivo operativo por centro de producción

Fecha

Código del investigador

Nº de encuesta

A. Datos Generales:

1. Nombre de la dirección, unidad, departamento o servicio:

2. Nombre de las unidades o secciones que integran su área de trabajo:

_____, _____, _____

_____, _____, _____

3. ¿Qué procesos importantes realizan en su área de trabajo:

_____, _____, _____

_____, _____, _____

_____, _____, _____

_____, _____, _____

_____, _____, _____

_____, _____, _____

B. Datos e información por dirección, sección, unidades, departamentos y servicios:

1. Nombre de las actividades que realizan en su dirección, sección, unidades, departamentos y servicio que pueden generar datos y estadísticas

a) _____ d) _____ g) _____

b) _____ e) _____ h) _____

c) _____ f) _____ i) _____

2. Cómo usted mide las actividades que realiza:

Con qué frecuencia las realiza (periodo, Nº de veces en el tiempo)

3. Recibe su área de trabajo datos de otro lugar:

SI NO (Si contesta no pase a la pregunta 4)

Si contesta si de quién: _____

Qué datos recibe: _____

4. Qué datos necesita de otras áreas de trabajo:

¿De quién?

5. Mencione las principales indicadores utilizados por su dirección, sección, unidades, departamentos y servicio para monitoreo y evaluación de resultados importantes:

6. ¿La tabulación de sus datos se realizan en forma manual?

SI NO

7. ¿Dispone su centro, unidad o sección de matrices, formularios o platillas para el ingreso de datos generados?

a) SI NO

b) Nombre de las plantillas, matrices o formularios utilizados:

8. La tabulación de sus datos es realizada electrónicamente

a) SI NO (Si contesta no pase a la pregunta 9)

b) Si contesta si, ¿En que programa o base de datos (Software)?

9. ¿Para qué utilizan los datos que genera su dirección, sección, unidades, departamentos y servicio?

10. Que datos son de notificación obligatoria en su área de trabajo

¿Con qué periodicidad son notificados?

- 1. Diariamente
- 2. Semanalmente
- 3. Mensualmente
- 4. Trimestralmente
- 5. Anualmente

11. ¿Facilitaría la coordinación y comunicación la difusión de la información en un sistema en red?

SI NO

1f. Análisis de la gestión de información y del conocimiento.

Entrevista Estructurada dirigida a funcionario clave de la Dirección de Investigación.

1. ¿Existen normas o reglamentos para la investigación en el ICGES? (C.E.)
2. ¿Qué planes y programas de investigación existen en el ICGES? (C.E.)
3. ¿Cuál es el costo de inversión en investigación del ICGES, y cual es el capital invertido para la gestión de investigación por autogestión, donación, presupuesto institucional? (G.I)
4. ¿El ICGES tiene normas y disposiciones relacionadas a la propiedad intelectual o derecho de autor, patentes u otros? (C.E.)
5. Conoce usted el número de patentes desarrolladas en el Instituto, según área de investigación.
6. ¿Existen bases de datos sobre los proyectos de investigación financiados por organismos internacionales y nacionales en el ICGES? (C.E.)
7. ¿Qué área de investigación en el ICGES han realizado tesis de doctorado, cuáles? (C.E.)
8. Puede informar sobre la utilidad y aplicabilidad de la información producida por la investigación en el ICGES (C.E.)
9. Conoce usted el tipo de clasificación de información producida por el ICGES.
10. Conoce usted el número de investigaciones y áreas temáticas (C.E.)
11. ¿Cuáles son los mecanismos y flujo de información existentes en el ICGES (G.I.)
12. ¿Qué bases de datos dispone la Institución? (C.E.)
13. ¿Qué proyectos están siendo desarrollados fuente y tipo de financiamiento? (C.E.)
14. ¿Qué fuentes de información dispone el ICGES para la investigación? (C.E.)
15. ¿Existen mecanismos de negociación comisión de investigación, comisión editora en el ICGES? (C.E.)

2. Consentimiento Informado

Análisis de gestión de información y del conocimiento en el Instituto Commemorativo Gorgas de Estudios de la Salud. Año 2006.

Propósito: Proyecto de investigación de tecnología y desarrollo, donde el ICGES contará con información valiosa para la toma de decisiones y desarrollo de un modelo de gestión de información y del conocimiento. Se pretende con el estudio realizar el análisis de gestión de información, el cual un proceso por el cual se obtienen, distribuyen, utilizan recursos (económicos, físicos, humanos, materiales y equipos) para manejar información y tomar decisiones, es decir la manera como se crean, se utilizan y se distribuye la información.

El estudio también tiene la finalidad de realizar el análisis de la gestión de conocimiento institucional, el cual se refiere al conjunto de procesos y sistemas, que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades para la solución de problemas y cuyo objetivo es crear ventajas competitivas, promoviendo un entorno de colaboración y de aprendizaje, en el que las personas que forman parte de la organización se sientan motivadas a compartir su información y su experiencia.

Incluye el proceso productivo continuo de adquisición, distribución (en tiempo y forma a los que la necesiten) y análisis de la información que se mueve en el entorno de la organización, para hacer más inteligente a sus trabajadores (creativos e innovadores) y de esta forma ser más precisos en la toma de decisiones, dar una respuesta más rápida a las necesidades, obtener un desarrollo sostenible y ser más competitivos.

Procedimiento: Si decide participar voluntariamente en este estudio, participará respondiendo a una encuesta de 15 minutos si es usuario. Si es funcionario del ICGES, participará respondiendo a una encuesta de duración de 20 minutos, y en talleres de 8 horas distribuidos en dos turnos de cuatro horas. El cuestionario dirigido al usuario será aplicado en las salas de espera, mientras el usuario espera ser atendido, para lo cual se estarán aplicando los cuestionarios antes de la hora de consulta. Para la aplicación de los cuestionarios a los investigadores, técnicos, directivos y ejecutivo operativo, se procederá a informar previamente, antes del inicio del cronograma establecido en el estudio para la aplicación del cuestionario, explicando su duración, y lograr a si la disposición del entrevistado, con el fin de evitar interferir o afectar el trabajo diario. Igualmente para el desarrollo de los talleres serán distribuidos en ocho horas laborables siguiendo el horario institucional de 8:00 a.m. – 12:00 m.d. y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m., en dos turnos de cuatro horas por grupo y programados con antelación, incluyendo la anuencia voluntaria del participante, para ello se ha previsto un término de cuatro meses de recopilación de información en la investigación, con la finalidad de disponer de tiempo suficiente para realizarlo.

Alternativas de Participación: La participación es voluntaria.

Riesgos e inconvenientes: No habrá inconveniente ni riesgo alguno

Confidencialidad: La información que UD. aporte en las encuestas será manejada confidencialmente. La información que se aporte será de uso para la institución donde se realiza la investigación y su nombre no aparecerá en ningún reporte de este estudio.

Costo del estudio: No presenta ningún costo para los participantes incluidos en el estudio.

Nuevos descubrimientos: Ud. será informado de cualquier hallazgo y resultado de este estudio, durante su proceso y finalización.

Abandono: Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. UD. puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento y esta decisión no afectará los servicios del personal del ICGES que brindará el apoyo a este estudio.

Preguntas: Si Usted tiene preguntas de este estudio de investigación el equipo investigador estará disponible para responderlas.

A quién abordar sus preguntas: Dra. Lourdes López e Ingeniera Fermina Chamorro al teléfono 227-4111 ó 227 -0108 en horario de 7:30 AM a 3:30 PM. Para preguntas por sus derechos como sujeto participante de este estudio, puede consultar a la Dra. Ruth De León Presidenta del Comité Nacional de Bioética de la Investigación a los teléfonos: 227- 4111.

Consentimiento: A usted se le suministrará una copia de este consentimiento para que lo guarde. Al firmarlo usted, no está perdiendo sus derechos legales, derechos o reclamos.

Participante: He leído o me han leído la información de este consentimiento, he tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas las dudas han sido aclaradas satisfactoriamente. Al firmar este consentimiento, acepto voluntariamente participar en este estudio.

Nombre del participante

Firma del participante y fecha

Nombre del testigo

Firma del testigo y fecha

Firma del investigador o miembro del equipo investigador:

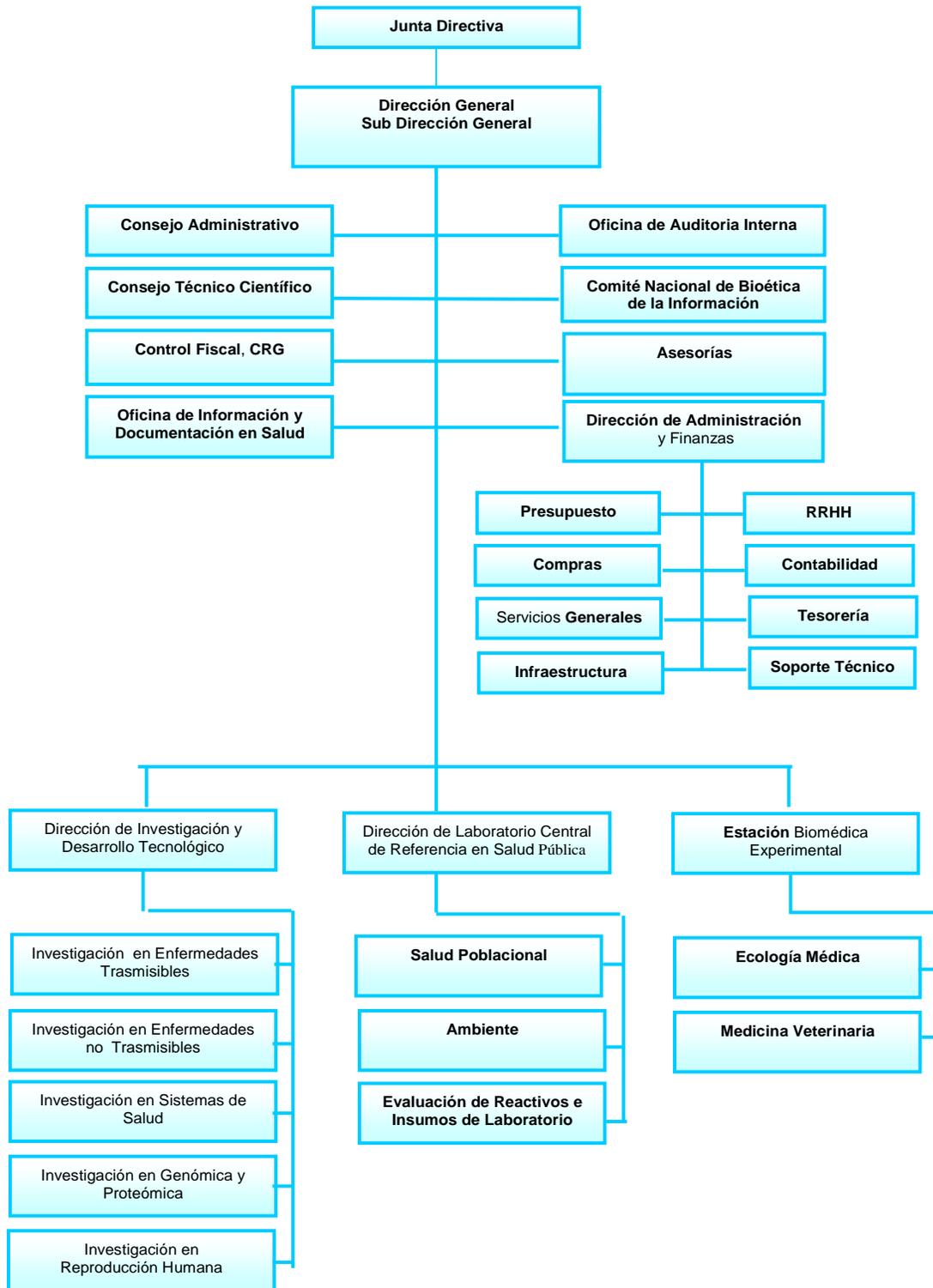
He explicado la investigación al participante y he contestado todas sus preguntas. Creo que el o ella entienden la información descrita en el consentimiento y aceptan participar libremente.

Nombre del Investigador o Representante del Equipo

Firma del Investigado o representante

Fecha

3. Estructura orgánica del ICGES



Fuente: Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud. Informe Anual: Septiembre 2004-agosto 2005.

4. Informe de proyectos de investigación financiados por el ICGES hasta el 30 de septiembre de 2006

Nº	NOMBRE DE PROYECTO	INVESTIGADOR PRINCIPAL	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
1	Nueva Descripción Geográfica y Características Eco biológicas de las Poblaciones Rhodnius Pallencenes y Triatoma Dimidiata en Panamá.	Dr. Azael Saldaña	10,000.00	2,980.44	29.8%
2	Análisis de la Gestión de Información y del Conocimiento en el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud.	Dra. Lourdes López Ing. Fermina Chamorro	965.80	298.78	30.9%
3	Identificación de Comportamiento Saludables en el Recurso Humano de las Ciencias de la Salud del Ministerio de Salud de Panamá.	Dra. Aida L. de Rivera Lic. Beatriz Gómez	9,482.40	4,716.25	49.7%
4	Violencia Doméstica en Adolescente y Adulto jóvenes que acudan a la clínica de salud sexual reproductiva del CIRH.	Lic. Iris Sandoval	3,587.90	783.12	21.8%
5	1/ Estudio de Opinión a médicos, Ginecólogos y Enfermeras Obstetras sobre aborto.	Lic. Biverly Grajales	6,258.25	6,065.60	96.9%
6	Calidad de la Prestación de Servicios con la Atención del Aborto Incompleto en siete hospitales de Panamá, año 2006.	Lic. Ligia Martínez	5,338.69	1,951.23	36.5%
7	Aislamiento, Caracterización y Utilización de Hongos Entomopatógenos para el control de Mosquitos en Panamá.	Lic. Sergio Bermúdez MSc. Anayansi Valderrama	12,400.00	11,708.83	94.4%
8	Fortalecimiento del Diagnóstico inmunoparasitológico y molecular de la Leishmaniasis cutánea en Centros de Salud cercanos a áreas endémicas, Panamá 2006.	Dr. José Calzada	6,200.00	1,348.57	21.8%
		Total	54,233.04	29,852.82	55.0%

1/ Este proyecto se le asignó 2,725.00 de lo presupuestado inicialmente.

Fuente: Preparado por: Lic. Fernando Hernández Analista de Presupuesto. INSTITUTO CONMEMORATIVO GORGAS DE ESTUDIOS DE LA SALUD. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

5. Funcionarios por departamento en el ICGES 2006

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
1	DIRECCION GENERAL	JORGE MOTTA	Director General	Médico Cardiólogo	Salud Pública		
2		JULIO TORO	Sub-Director	Médico Especialista			
3		GUILERMINA R. GOMEZ	Asistente Administrativa	Contador			
4		EDILMA CEDENO	Secretaria	Técnica en Mercadeo con Énfasis en Administración. Bilingüe			
5		ALICE COLLEY	Secretaria	Lic. en Leyes			
6	DIRECCION DE INVESTIGACION	LOYD MARCHENA	Unidad Técnica de Investigación	Médico General			
7	AUDITORIA INTERNA	BENILDA MOSQUERA	Jefe de Auditoria Interna	Lic. en Auditoria			
8	ASESORIA LEGAL	INDIRA GRIJALBA	Abogado	Lic. en Leyes			
9	INFORMACION Y DOC.	JOSE QUIROZ	Programador de Computadoras	Ingeniero en Sistemas			
10		JESUS MOJICA	Programador de Computadoras	Programador de Computadoras			
11		LOURDES LOPEZ	Jefa de Información y Documentación	Odontólogo	Salud Pública		
12		BETSY CÁCERES	Tec. Registros Médicos y Estadísticas	Téc. En Registros Médicos y Estadísticas de Salud			
13		ILDA DE PAZ	Bibliotecóloga	Lic. en Bibliotecología			
14		BERTA LASSO	Asistente de Biblioteca	Bachiller			
15		EYDA VILLARREAL	Asistente de Biblioteca	Bachiller			
16	ADMINISTRACION Y FINANZAS	JULIO ARJONA	Asesor Administrativo Financiero	Lic. en Ciencias Económicas y Administrativas			
17		ELSIE MADRID	Directora Administrativa	Lic. en Sociología			
18		LUZ MORENO	Secretaria	Bachiller			
19	RECURSOS HUMANOS	JAIME E. GONZÁLEZ	Jefe de Recursos Humanos	Lic. en Sociología			
20		MIRIAM R. DE PACHECO	Secretaria	Bachiller			
21		MARCELINA GONZÁLEZ	Asistente Administrativa	Lic. en Economía			
22		ENILDA ECHEVERS	Enfermera Jefe Intermedia	Lic. en Enfermería			
23		ZEIDA LEE	Secretaria	Ingeniería Industrial			
24		LILIBETH NAVARRO	Analista de Recursos Humanos	Lic. Administración			
25	PRESUPUESTO	FERNANDO HERNÁNDEZ	Analista de Presupuesto	Lic. en Administración Pública			
26		ALLAN YOUNG*	Jefe de Presupuesto	Lic. en Teología			
27	CONTABILIDAD	MARIO FIGUEROA	Jefe de Contabilidad	Contador Público Autorizado			
28		ROBERTO SAMANIEGO	Asistente Administrativo 1	Lic. en Administración Pública			
29		FERNANDO GARCÍA	Asistente de Contabilidad	Bachiller			
30		HUMBERTO CAJAR	Cardista	Bachiller			
31		MARITZA QUIROZ	Asistente Administrativa 1	Lic. en Economía			
32	COMPRAS	EDISON MACK	Asistente Administrativo	Bachiller			
33		ALDO HERNÁNDEZ	Oficinista	III Año			
34		ALBERTO GONZÁLEZ	Almacenista	Lic. en Contabilidad			
35		MIREYA MÉNDEZ	Cotizadora	Bachiller			
36		MARÍA DE BELLO	Cotizadora	Bachiller			
37		YAHAIRA PEREZ	Secretaria	Lic. en Publicidad			
38		SULEIKA MARTÍNEZ	Secretaria	Bachiller			
39		CÉSAR MATA	Cotizador	V año s3cundaria			
40	TESORERIA	MANUEL VÁSQUEZ	Jefe de Tesorería	Lic. Relaciones Públicas			
41		PAULA DOMÍNGUEZ	Secretaria	Bachiller			
42		DAYANARA A. DE CENTELLA	Oficinista	Bachiller			
43	SERVICIOS GENERALES	GUILLERMO POLO	Trabajador Manual	IV año secundaria			

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
44		JOSE MONTENEGRO	Trabajador Manual	VI grado primaria			
45		GUILLERMO FRANCIS	Ayudante General	III año			
46		EMIL QUINTANA	Ayudante General	III año			
47		NOEL ESTRIBÍ	Ayudante General	Primaria			
48		ENRIQUE SÁNCHEZ	Ayudante General	V año secundaria			
49		OMAR CHAVEZ	Agente de Seguridad	Bachiller			
50		VIODIS PALACIO	Agente de Seguridad	VI grado primaria			
51		MARIO PALACIO	Agente de Seguridad	Primaria			
52		LUIS BETHANCOURT	Agente de Seguridad	Bachiller			
53		IRWING GRAELL*	Conductor de Vehículo	Bachiller Industrial			
54		VICTOR REINA	Conductor de Vehículo	IV año secundaria			
55		FRANCISCO HERNÁNDEZ	Mecánico de Refrigeración	Mecánico de Refrigeración			
56		VICENTE GONZÁLEZ	Trabajador Manual	III año			
57		HÉCTOR SÁNCHEZ	Conductor de Vehículo	V año secundaria			
58		PEDRO GUERRA	Mensajero Interno	III grado primaria			
59		JORGE SALCEDO	Ayudante General	Primaria			
60		CELIO CHI	Conducto de Vehículo # 1	III año secundaria			
61		JAIME MOJICA	Conductor de Vehículo	Bachiller en Ciencias			
62		JORGE BEITIA	Trabajador Manual	III año			
63		MOISÉS TORRES	Agente de Seguridad	Bachiller			
64		MANUEL BECERRA	Agente de Seguridad	V año secundaria			
65		ROBERTO MELÉNDEZ	Agente de Seguridad	Bachiller			
66		LORENZO DENIS	Conductor de Vehículo	III año			
67		ABEL MONTENEGRO	Ayudante General	III año			
68		ICELA G. DE CORNEJO	Jefe de Servicios Generales	Lic. Ciencias Agropecuarias			
69		NILSA SUGAR	Secretaria	Bachiller en Comercio			
70		AIXA P. QUINTERO	Recepcionista	Bachiller			
71		MARCELINA ELIZONDO	Mensajero Interno	Primaria			
72		MARISOL DUTARY	Trabajador Manual	Primaria			
73		YOLANDA SWABY	Trabajador Manual	III año secundaria			
74		CLAUDET ZORRILLA	Trabajador Manual	III año			
75		EMÉRITA CORREOSO	Trabajador Manual	Primaria			
76		FLORENCIA DE PINZON	Trabajador Manual	VI grado primaria			
77		PATROCINIA SAMANIEGO	Trabajador Manual	VI grado primaria			
78		MERCEDES PEÑA	Trabajador Manual	Primaria			
79	INFRAESTRUCTURA	ESTEBAN WONG	Jefe de Infraestructura	Ingeniero Electromecánico			
80		LEONIDAS FLORES*	Arquitecto	Arquitecto			
81		ELIZABETH CEBALLOS	Asistente de Arquitecto	Bachiller			
82	ISISAS	AIDA L. DE RIVERA	Jefa de Salud Ambiente y Sociedad	Médico Especialista			
83		BEATRIZ GÓMEZ	Unidad Técnica de Investigación	Lic. en Farmacia			
84		MATILDE PALMA	Asistente Administrativa	Secretariado Comercial			
85		LIBBETH HURTADO	Unidad Técnica de Investigación	Licenciada en Estadística			
86							
87		FARIDE RODRÍGUEZ	Unidad Técnica de Investigación	Nutricionista	Salud Pública		
88		ARACELLY DE LOPEZ	Unidad Técnica de Investigación	Odentóloga	Salud Pública	Atención Odontológica Integral al Adulto	

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
89		MARIA V. DE CRESPO*	Unidad Técnica de Investigación	Odontóloga	Salud Pública	Estadística Aplicada	
91	COMITÉ DE BIOÉTICA	JESSICA QUINTERO	Secretaria	Bachiller			
92	INVES ENF. EMERGENTES	VICENTE BAYARD	Epidemiólogo	Médico Especialista	science- Preventive Medicine- Epidemiology		
93		FERMINA CHAMORRO	Unidad Técnica de Investigación	Ingeniera Industrial	Salud Pública		
94	GENOMICA Y PROTEOMICA	JUAN M. PASCALE	Unidad Técnica de Investigación	Médico General			Inmunología
95		BLAS ARMIEN*	Unidad Técnica de Investigación	Médico Especialista			
96		JUAN CASTILLO	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico			
97		DAMARIS CAMPOS	Secretaria	Bachiller			
98		DALYS DE GARCÍA	Laboratorista Clínico	Tecnóloga Médica			
99		GLORIA GONZALEZ	Laboratorista Clínico	Tecnóloga Médica			
100		YAMITZEL ZALDIVAR	Laboratorista Clínico	Tecnóloga Médica			
101		YAXELIS MENDOZA	Biólogo	Lic. en Biología			
102	PARASITOLOGIA	ROBERTO ROJAS	Asistente de Biólogo	IV año, Colegio Arte y Oficio			
103		CARLOS JUSTO	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico		Parasitología y Microbiología	
104		FRANKLIN SAMUDIO	Biólogo	Lic. en Biología			
105		JOSÉ CALZADA	Médico Veterinario	Médico Veterinario			Inmunogenética
106		AZAEAL SALDAÑA	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico			Microbiología médica /inmunología
107		SALOMÓN PUGA	Asistente de Biólogo	III año secundaria			
108		ARACELYS MIRANDA	Laboratorista Clínico	Tecnóloga Médica			
109	ENTOMOLOGIA	SERGIO BERMUDEZ	Biólogo	Lic. en Biología	Ciencias con Especialización En Entomología		
110		MIGUEL MORALES	Asistente de Biólogo	VI grado primaria			
111		LORENZO CACERES	Entomólogo	Lic. en Entomología			
112		JOSÉ FELIX ALONSO	Inspector Antivectorial	II año secundaria			
113		DEOXIMO LÓPEZ	Ayudante General	Bachiller			
114		ARSENIO GARCIA	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico			
115		DANIEL OSORIO	Inspector Antivectorial	VI grado primaria			
116		JOSÉ HERNÁNDEZ	Inspector Antivectorial	VI grado primaria			
117		ROLANDO TORRES*	Biólogo	Lic. en Biología			
118		JOSE ROVIRA	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico			
119		DORISTELA ISAZA	Biólogo	Lic. en Biología			
120		ANAYANSI VALDERRAMA	Jefa de la Sección de Entomología	Entomóloga	Entomología		
121		BERTA AGREDO	Secretaria	Bachiller			
122		ODILIA CRUZ	Inspector Antivectorial	VI grado primaria			
123	MEDICINA TROPICAL	HÉCTOR PAZ	Unidad Técnica de Investigación	Médico General	Medicina Tropical		
124	VIROLOGIA	REMIGIO GÓNZÁLEZ	Trabajador Manual	III año secundaria			
125		JOSÉ VALENZUELA	Asistente Biólogo	Bachiller			
126		CELEDONIO CASTILLO	Biólogo	Lic. en Biología			

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
1 2 7		RODOLFO CONTRERAS	Jefe Biólogo	Lic. en Biología			
1 2 8		FELIX SANCHEZ	Biólogo	Lic. en Biología			
1 2 9		JULIO CISNEROS	Asistente de Biología	Bachiller			
1 3 0		GLORIA E. SAAVEDRA	Laboratorista Clínico	Tecnóloga Médica			
1 3 1		VERONICA QUIROS	Asistente de Investigación	Bioquímica			
1 3 2		RUTH HELLEBY	Secretaria	Bachiller			
1 3 3		ILKA GUERRA	Biólogo	Lic. en Biología			
1 3 4		SUGEY SÁNCHEZ	Secretaria	Bachiller			
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN						
1 3 5	EN REPRODUCCIÓN HUMANA	CARLOS MORENO	Unidad Técnica de Investigación	Médico Especialista	Reproducción Humana		
1 3 6		CARLOS POVEDA	Unidad Técnica de Investigación	Médico Especialista			
1 3 7		ERICK CHU	Laboratorista Clínico	Tecnólogo Médico	Maestría en Ciencias con Especialidad en Biotecnología		
1 3 8		OSMOND NICHOLAS	Unidad Técnica de Investigación	Médico Especialista			
1 3 9		ZORAIDA CAMPO	Enfermera Básica	Lic. en Enfermería	Docencia Superior	Medicina Reproductiva	
1 4 0		BIVERLY GRAJALES	Enfermera Básica	Lic. en Enfermería	Salud Sexual y Reproductiva		
1 4 1		ITZI GONZÁLEZ	Enfermera Básica	Lic. en Enfermería	Recursos Humanos		
1 4 2		IRIS SANDOVAL	Enfermera Básica	Lic. en Enfermería	Docencia Superior con énfasis en Educación		
1 4 3		ALBA IRIS MENDOZA	Sociólogo	Lic. en Sociología			
1 4 4		RUTH DE LEÓN	Unidad Técnica de Investigación	Médico Especialista	Ginecología/ Obstetricia Maestría en Salud Reproductiva		
1 4 5		LIGIA MARTINEZ	Trabajador Social	Lic. en Trabajo Social		Medicina Reproductiva	
1 4 6		BERTA ARROCHA	Secretaria	Bachiller en Comercio			
1 4 7		HAYDEE FLORES	Psicólogo	Lic. en Psicología		Educación Media	
1 4 8	LABORATORIO CENTRAL	ISMAEL SÁNCHEZ	Químico Analista	Lic. en Química		Postgrado en Cromatografía	
1 4 9		ANTONIO BRUNO	Químico Analista	Lic. en Química			
1 5 0		DIMITRI LÓPEZ	Químico Analista	Lic. en Química			
1 5 1		CIRILO R. LYONS	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 2		FRANKLIN GONZÁLEZ	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 3		JOSE PINZÓN*	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 4		JAIME BRAVO	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 5		ROLANDO BLANCO	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 6		TOMÁS GARCÍA	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 7		VICTOR FRIAS Z.	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
1 5 8		RICAUTER SALAZAR	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
159		CESAR VISUETTI	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Bachiller			
160		RUBÉN RAMOS	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
161		MANUEL MAN YI	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
162		LUIS R. ROMERO	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
163		GILBERTO MUÑOZ	Asistente de Laboratorio Clínico	Bachiller			
164		ELVIRA DE AUSTIN	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica		técnica de Inmunología	
165		MARIA RODRÍGUEZ	Secretaria	Bachiller			
166		BEATRIZ RIOS	Trabajador Manual	Bachiller			
167		OSMARA ORTEGA	Secretaria	Lic. Administración Pública			
168		LYDA LAY	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
169		EDNA MARTÍNEZ	Secretaria	Bachiller			
170		ROSAMAR ARIAS	Secretaria	Bachiller			
171		ELIZABETH HERMOSO	Secretaria	Bachiller			
172		DEIDAMIA DE MORA	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica	Análisis de Alimentos		
173		YADIRA DE GONZALEZ	Técnica de Alimentos	Lic. en Microbiología de alimentos			
174		JACQUELINE PINZON	Biólogo	Lic. en Biología			
175		ONIA GONZALEZ	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Bachiller			
176		ROSA REY DE GÓMEZ	Laboratorista Clínico	Bachiller			
177		MARKELA DE QUINZADA	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica		Docencia Universitaria	
178		SAMANTHA ROSAS	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
179		MARITZA Q. QUIROS DE	Laboratorista Clínico	Bachiller			
180		ROSMERY BIRMINGHAM	Asistente Laboratorio Clínico	Lic. en Biología			
181		EDDA M. DE MARQUEZ	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica		Manejo de Desechos Sólidos	
182		ROSAURA DE BORACE	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica	Salud Pública y Microbiología		
183		ELIANE CANO	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
184		ILKA GÓMEZ	Asistente Administrativa	Bachiller			
185		KARLA Y. RAMOS	Asistente de Laboratorio	Bachiller			
186		ADRIANA DE SÁNCHEZ	Asistente de Biólogo	Tecnología Médica			
187		ANALISA LASSO	Biólogo	Lic. en Biología			
188		BETSY LASSO	Secretaria	Téc Electrónica			
189		INDIRA FRANCO	Químico Analista	Lic. en Química			
190		NIXIA MENA V.	Químico Analista	Lic. en Química			
191		BETZAIDA MORÁN	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Bachiller			
192		YOTSY RUIZ	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
193		GIOMAIDA ARGUELLO	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Bachiller			

N	DEPARTAMENTO	NOMBRE	CARGO	DISCIPLINA	MAESTÍA	POSTGRADO	DOCTORADO
194		NELVA DE VELASQUÉZ	Auxiliar de Laboratorio Clínico	Bachiller			
195		MIGDALIS ORTEGA	Asistente de Laboratorio Clínico	Bachiller			
196		RAQUEL B. DE BOLANOS	Laboratorista Clínico	Tecnología Médica			
	TOTAL DE FUNCIONARIOS	194					

Este informe incluye información de funcionarios nuevos incorporados posterior a la aplicación de las encuestas, agrega ocho funcionarios nuevos (septiembre 2006)

*Personal del MINSA que labora en el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud (6 Personas)

**Personal del Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud que labora en el Ministerio de Salud (3 Personas)

Fuente: Departamento de Recursos Humanos, Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud, Septiembre de 2006

6. Actividades Educativas, Realizadas desde enero hasta septiembre del año 2006.

Evento Educativo Realizado	Nº de Participantes ICGES (internos) y/o Externos al ICGES	Lugar en que se realizó el Evento Educativo	Fecha en que se realizó la Actividad Educativa
1. Seminario Taller: “Análisis Organizacional FODA” Grupo N°1	22 Funcionarios del ICGES	Salón de Conferencia Pedro Galindo	5 y 6 enero 2006
2. Seminario Taller “Análisis Organizacional: FODA” Grupo N°2	20 de Funcionarios del ICGES	Salón de Conferencias Pedro Galindo	11, 12, y 13 de enero 2006
3. Seminario Taller: “Consumo de Tabaco”	23 Externos, 4 del ICGES. Total 27 participantes	Salón de Conferencia Hospital Punta Paitilla	28 de marzo 2006
4. Seminario Taller “Inducción del Funcionario de nuevo Ingreso Grupo 1	57 Funcionarios del ICGES	Salón de Conferencia Hospital Santo Tomás	18 y 19 de mayo 2006
5. Seminario Taller “Inducción del Funcionario de Nuevo Ingreso” Grupo N°2	61 Funcionarios del ICGES	Salón de Conferencia Universidad Latina	4 y 5 de julio 2006
6. Seminario Taller “Herramientas y Flujograma funcional dentro de proceso de Compras”	36 Funcionarios del ICGES	Salón de Conferencia Universidad Latina	24 de julio 2006
7. Seminario Taller “Bioseguridad y Actualización de VIH, Hepatitis y Banco de Sangre”	101 Externos, 14 del ICGES. Total 115 participantes	Salón de Conferencia Hotel el Panamá	17, 18 y 19 agosto 2006
8. Jornada Científica Educativa “Gorgas 2006”	6 Externos, 47 del ICGES. Total 53 participantes	Salón de Conferencia Universidad Latina	24 de agosto 2006
9. Seminario Taller “Gestión de Proyectos Científicos para movilizar recursos, redacción de Artículos científicos para su publicación en Revistas de Impactos.	3 Externos, 28 ICGES. Total 31 participantes	Salón de Conferencia Universidad Latina	13 de 14 de septiembre 2006

Se han realizado un total de 9 eventos educativos desde enero hasta septiembre del 2006, de los cuales: 8 fueron organizados por la Sección de Capacitación y 1 fue organizado por LCRSP. El total de Capacitados fue de 422 participantes (289 firmas se registraron por funcionarios del ICGES y 133 firmas son participantes externos a la institución).

7. Lista de convenios y acuerdos del ICGES

Convenio o Acuerdo	Status
Acuerdo de Cooperación entre el Patronato del Hospital Santo Tomás y el Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud (CIRH)	Proyecto de Borrador
Convenio de Cooperación Científica y Técnica entre el ICGES y el Hospital Santo Tomás	Proyecto de Borrador
Convenio de cooperación entre el ICGES y la Academia Panameña de Medicina y Cirugía	Firmado
Convenio docencia, servicio, investigación y población MINSA y la Universidad Latina	Firmado
Convenio entre el ICGES y la Federación Panameña de Sociedades de Estudiantes de Medicina	Firmado
Convenio de afiliación del ICGES a la Ciudad del Saber	Proyecto de Borrador
Convenio marco entre el ICGES y la SG-SICA	Proyecto de Borrador
Convenio entre el ICGES y los Laboratorios Fairfax de Panamá, S.A.	Proyecto de Borrador
Convenio de Cooperación Tecnológica y Asistencia Técnica entre el Tribunal Electoral de Panamá y el ICGES	Firmado
Convenio Marco entre el ICGES y SG-SICA	Firmado
Convenio de Cooperación entre el ICGES y JICA	Firmado
Convenio de Cooperación entre el ICGES y el Hospital del Niño	Firmado
Convenio de Colaboración entre el MINSA y el MIDA	Firmado
Convenio entre el MINSA y el ICGES	Firmado
Convenio Marco de Cooperación e Intercambio entre la Facultad de Medicina de la Universidad de Panamá y el ICGES (2)	Proyecto de Borrador
Acuerdo entre la Autoridad del Canal de Panamá y el ICGES	Proyecto de Borrador
Acuerdo entre la Compañía Schering y el ICGES	Firmado
Acuerdo de Afiliación entre la Universidad de George Washington y el ICGES****	Proyecto de Borrador
Convenio entre el ICGES y la Fundación	Proyecto de Borrador
Convenio de Colaboración entre el ICGES y el Instituto de Med. Trop. "Pedro Kouri".	Firmado
Acuerdo de Cooperación mutua entre el ICGES y el Organismo Internacional Regional de Sanidad Agropecuaria (OIRSA)	Firmado

Fuente: Asesoría Legal ICGES.2006.