

*Universidad de Costa Rica*  
*Facultad de Medicina*  
*Escuela de Salud Pública*  
*Licenciatura en Promoción de la Salud*

Trabajo Final de Graduación, modalidad Tesis de Graduación para optar por el grado de  
Licenciatura en Promoción de la Salud

*“Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que  
trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus,  
mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.”*

*Proponente:*

Paula Fairén Gamboa, B32477

*Comité Asesor:*

**Director**

Carlos Alberto Faerron Guzmán

**Personas lectoras**

Gustavo Bermúdez Mora

Roy Mora Vega

**Sede Universitaria Rodrigo Facio**

**San José, Costa Rica.**

**2019**



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**ESP** Escuela de Salud  
Pública

**ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 10-2019**

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día jueves 21 de noviembre 2019, a las 2:00 pm, en la Escuela de Salud Pública con el objetivo de recibir el informe oral correspondiente a la defensa pública de:

SUSTENTANTE	CARNE	AÑO DE EGRESO
Paula Fairén Gamboa	B32477	2017

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad Proyecto para optar al grado de **Licenciatura en Promoción de la Salud**.

El Tribunal Examinador está integrado por:

<b>Dra. Ileana Vargas Umaña</b>	Presidente
<b>Lic. Natalia Villalobos Villalobos</b>	Profesora Invitada
<b>M.D., M.Sc. Carlos A. Faerron Guzmán</b>	Director T.F.G.
<b>Mag. Roy Mora Vega</b>	Miembro del Comité Asesor
<b>Dr. Gustavo Adolfo Bermúdez Mora</b>	Miembro del Comité Asesor

**ARTICULO I**

La persona que preside el acto informa que el expediente de la persona postulante contiene todo los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondiente y por lo tanto se solicita que proceda a hacer la exposición.





UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**ESP** Escuela de Salud  
Pública

## ARTICULO II

La persona postulante realiza la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado:

**“Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019”.**

## ARTICULO III

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador realiza las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y una vez concluido el proceso, el Tribunal procede a deliberar en privado.

## ARTICULO IV

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación. El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO (X) NO APROBADO ( )

Observaciones:

- 1- En el resumen señalar el análisis documental realizado
- 2- Integrar los resultados en un sólo capítulo
- 3- Realizar al menos una publicación de la investigación.
- 4- Dadas los resultados de la investigación se le solicita realizar la correspondiente devolución a los diferentes actores locales.



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**ESP** Escuela de Salud  
Pública

#### ARTICULO V

La persona que preside el Tribunal Examinador le comunica al postulante el resultado de la deliberación, siendo esta aprobatoria por lo que lo declara acreedor al **grado de Licenciatura en Promoción de la Salud**.

Se le indica que tiene 30 días hábiles para la presentación de los ejemplares en su versión final, conforme lo estipula el Artículo 36 del Reglamento de Trabajos Finales de Graduación. Adicionalmente se le informa de la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación, al que será oportunamente convocado.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y el Postulante. A las \_\_\_\_\_ se levanta la sesión en la Escuela de Salud Pública.

Nombre:

Ileana Vargas Umaña  
Carlos A. Guerrero Gamero  
Roy Mora Vega  
Gustavo Bermúdez Mora  
Natalie Villalobos Villalobos

Firma:

Ileana V  
R. Mora  
G. Bermúdez  
N. Villalobos

Estudiante

IFERRON

Alguna otra observación

De acuerdo con la complejidad y desarrollo de  
competencias alcanzadas en el proceso de investi-  
gación y reflejadas en el documento se recomienda  
Mención de Honor.

c Oficina de Registro  
Expediente  
Postulante

SELLO

## Dedicatoria y agradecimientos

*La dedicatoria de la presente investigación es para mi abuela, Clementina Galiano. Por ser un ejemplo constante de trabajo duro, empatía y amor, por guiarme en el camino y hacerlo posible. Finalmente, por enseñarme que la vida cobra un poco más de sentido si pensamos y actuamos por el bien de los demás. Gracias por ser una mujer fuerte e invencible y criarme para serlo yo también.*

Le agradezco a mi mamá por acompañarme a lo largo del camino y enseñarme que se debe trabajar con amor y dedicación. A mi hermano por ser mi mayor apoyo y compañero. Por retarme e inspirarme a ser y pensar mejor, ayudarme a criticar y construir.

También le agradezco a mi familia, principalmente a todas las mujeres fuertes que la conforman. A mis tías por ser ejemplos a seguir de mujeres trabajadoras e independientes. A mis primas por siempre estar y dejarme ser.

Agradezco a mis amigas por enseñarme la sororidad y el amor. A Tadeo por ser mi compañero de luchas, discusiones y constantes aprendizajes.

Finalmente, a mi Comité Asesor, conformado por Carlos Faerron, Gustavo Bermúdez y Roy Vega, le agradezco el tiempo, la escucha y amistad.

Extiendo mi agradecimiento al Dr. Pablo Ortiz y a Emmanuel Gómez por ser parte del proceso desde el inicio de la investigación y por brindarme tantos conocimientos y enseñanzas.

Gracias también a los profesores de la Escuela de Salud Pública. Danilo Reuben, Cristian Otey y Laura Brenes, por su ayuda desinteresada en todo momento. Y a Yulia Zuñiga por su apoyo constante.



## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	xiv
Índice de Ilustraciones .....	xv
Listado de siglas .....	xvi
Ficha bibliográfica.....	xviii
Derechos de propiedad intelectual.....	xviii
Resumen .....	xviii
Capítulo I. Marco de referencia.....	1
I. Introducción.....	1
II. Contextualización.....	3
A. Comarca Ngäbe-Buglé.....	5
B. Situación durante su estadía en Costa Rica.....	7
C. Delimitación territorial.....	10
III. Problema de investigación .....	11
A. Justificación .....	11
B. Pregunta de investigación .....	15
C. Objetivos.....	16
a. Objetivo general .....	16
b. Objetivos específicos.....	16
IV. Estado de la cuestión.....	16
A. Gestión de la información interna en las organizaciones.....	17
B. Gestión de la información externa de las organizaciones.....	19
C. Gestión de la calidad de la información en las organizaciones .....	21
V. Marco teórico.....	22
A. Gestión de la información en las organizaciones.....	23
a. Gestión interna de la información en las organizaciones.....	26
b. Gestión externa de la información en las organizaciones .....	28
B. Gestión con calidad de la información.....	30
C. Indicadores para la gestión de la información .....	32
a. Tipos de indicadores y formas de medición.....	33

1.	Indicadores cualitativos .....	33
2.	Indicadores cuantitativos .....	34
2.1.	Indicadores de gestión .....	34
2.2.	Indicadores de insumos (inputs).....	34
2.3.	Indicadores de calidad.....	34
b.	Niveles de indicadores y métodos de cálculo.....	35
D.	Promoción de la salud y gestión de la información .....	35
Capítulo II.	Procedimiento metodológico .....	41
I.	Paradigma de investigación .....	41
II.	Enfoque de investigación.....	42
III.	Tipo de estudio.....	43
IV.	Sujetos participantes .....	43
A.	Criterios de selección.....	45
V.	Selección de organizaciones participantes .....	46
VI.	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	47
VII.	Descripción del proceso de selección de las organizaciones participantes.....	48
A.	Proceso de selección de los sujetos participantes .....	49
B.	Características de las organizaciones participantes .....	50
VIII.	Operacionalización de variables cualitativas o categóricas .....	52
IX.	Plan de procesamiento y análisis de datos .....	53
A.	Plan de procesamiento y análisis de datos de los primeros dos objetivos específicos .....	54
B.	Análisis de datos del tercer objetivo específico.....	57
X.	Plan de trabajo .....	58
A.	Fases de trabajo.....	58
a.	Fase preparatoria .....	59
b.	Fase de trabajo de campo .....	59
1.	Selección de informantes y casos .....	59
2.	Recogida productiva de datos.....	60
c.	Fase analítica y de escritura .....	60



d. Fase informativa.....	60
B. Cronograma de trabajo.....	61
C. Presupuesto de la investigación .....	61
XI. Limitaciones metodológicas .....	62
XII. Plan de garantía ética .....	63
A. Autonomía.....	64
B. Beneficencia.....	65
C. No-maleficencia.....	66
Capítulo III. Características de las organizaciones y contenido de la información.....	67
I. Programa Conjunto para el Mejoramiento de la Seguridad Humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá .....	67
II. Programa Casas de la Alegría.....	69
A. CoopeSabalito R.L. ....	70
B. Instituto Mixto de Ayuda Social .....	71
C. Patronato Nacional de la Infancia .....	71
D. Dirección Nacional de centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral.....	72
E. Municipalidad de Coto Brus .....	73
F. Ministerio de Salud .....	73
G. Caja Costarricense de Seguro Social .....	74
H. Ministerio de Educación Pública .....	74
III. Proyecto Chiríticos.....	74
IV. Otros proyectos, servicios e investigaciones. ....	76
A. Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018.....	76
B. Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus .....	77
C. Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móviles .....	78
Capítulo IV. Resultados de la investigación.....	84
I. Resultados de la gestión interna de la información en las organizaciones.....	84

A. Información previa.....	84
a. Identificación previa de necesidades.....	85
B. Actualización de la información .....	87
a. Actualización de la información .....	87
1. Actualización durante el proceso.....	88
2. Actualización cuando se brinda un servicio .....	89
2.1 Dificultades para actualizar la información .....	90
3. Se actualiza debido a que se da seguimiento .....	90
4. Se deja de actualizar cuando termina el proceso .....	91
b. Recolección según época de cosecha .....	91
1. Recolección de información durante todo el año .....	92
2. Recolección en época de cosecha y preparación anterior.....	93
3. Recolección de información durante la época de cosecha .....	94
C. Recolección de la información.....	95
a. Instrumentos de recolección.....	95
1. Instrumentos específicos.....	96
2. Instrumentos no específicos.....	96
3. Posibilidad de diferenciar la población .....	97
b. Lugar de recolección .....	98
c. Asesores culturales.....	98
d. Responsables de la recolección y el análisis de información.....	100
D. Análisis de la información .....	102
a. Datos.....	103
b. Medición de resultados.....	104
E. Uso de la información.....	105
a. Toma de decisiones .....	105
b. Uso de información externa .....	106
c. Búsqueda de uso de información por otros actores.....	107
F. Sistematización de la información.....	107
a. Tiempo de producción.....	109

b.	Razón por la que no se sistematiza.....	110
G.	Almacenamiento de la información.....	110
H.	Acceso y distribución de la información .....	111
a.	Personas con acceso .....	112
b.	Departamento encargado.....	112
c.	Distribución e intercambio de información interna.....	113
I.	Identificación de necesidades internas.....	114
II.	Resultados de la gestión externa de la información en las organizaciones .....	117
A.	Alianzas.....	117
a.	Razón de las alianzas.....	122
1.	Para brindar servicios .....	122
2.	Para brindar recursos económicos o materiales.....	123
3.	Alianzas estratégicas según necesidades y temáticas .....	124
b.	Actores clave .....	125
c.	Contraparte institucional .....	127
d.	Sostenibilidad de procesos .....	128
e.	Necesidad de continuar el proceso.....	129
f.	Información interna creada a partir de actores externos .....	130
g.	Razón por la que no hay alianzas .....	131
B.	Intercambio de información.....	132
a.	Intercambio de información.....	133
1.	Se genera el intercambio cuando se percibe una necesidad puntual .....	133
2.	El intercambio se lleva a cabo de una forma constante y con períodos establecidos.....	134
3.	Intercambio de información según sus características principales.....	135
b.	Razones por las que se producen los intercambios de información.....	138
1.	Debido a que se trabaja en la misma iniciativa .....	138
2.	Para solicitar una intervención o realizar un trámite .....	140
3.	Para conocer o exponer la información creada.....	141
4.	Para que otra organización use la información generada .....	142



5. Para notificar a la contraparte financiadora .....	144
6. Para complementar con fuentes primarias.....	144
c. Uso de información externa .....	145
d. Validación de información.....	146
e. Devolución de resultados .....	147
C. Necesidades de información .....	149
a. Necesidades de información.....	150
b. Sin necesidades de información .....	152
c. Necesidad de sistemas de intercambio de información.....	153
D. Acceso externo a la información.....	154
a. Acceso a la información.....	154
b. Medios de divulgación de información.....	157
Capítulo V. Discusión y análisis de resultados.....	160
Capítulo VI. Propuesta de indicadores de gestión de la información con calidad .....	186
I. Componentes clave de la construcción de los indicadores para evaluar la gestión de información dentro de las organizaciones participantes .....	188
II. Propuesta de indicadores para evaluar la gestión de información con calidad, dentro de las organizaciones participantes.....	191
A. Indicador para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé .....	193
B. Indicador para evaluar la calidad percibida por parte de las organizaciones, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	197
C. Indicador para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	201
D. Indicador para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde actores externos a las organizaciones.....	205
Capítulo VII. Consideraciones finales.....	211
I. Reflexiones finales .....	211
A. Reflexiones finales con relación a la gestión de la información interna.....	211

B.	Reflexiones finales con relación a la gestión de la información externa.....	215
C.	Reflexiones finales con relación a la propuesta de indicadores para la gestión de información. ....	218
III.	Recomendaciones .....	220
A.	Recomendaciones finales con relación a la gestión de información interna .....	220
B.	Recomendaciones finales con relación a la gestión de información externa.....	222
C.	Recomendaciones con relación a la puesta en práctica de los indicadores para evaluar la gestión de la información .....	223
IV.	Reflexiones generales de la investigación .....	225
V.	Limitaciones de la investigación .....	227
VI.	Posibles líneas futuras de investigación.....	228
	Fuentes consultadas .....	230
	Anexos .....	252
	Anexo n°1. Costa Rica: Mapa de Provincias.....	252
	Anexo n°2. Guía de entrevista sobre gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus, para las personas funcionarias de las organizaciones participantes en la investigación.....	253
	Anexo n°3. Justificación para la exclusión de entrevistas realizadas a posibles organizaciones participantes.....	257
	Anexo n°4. Características principales de las organizaciones participantes.....	258
	Anexo n°5. Códigos creados con relación a las organizaciones participantes .....	260
	Anexo n°6. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: primer y segundo objetivo específico .....	261
	Anexo n°7. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: tercer objetivo específico .....	266
	Anexo n°8. Códigos generados en la identificación y clasificación de unidades de significado.....	267
	Anexo n°9. Tabla con principales divisiones temáticas a partir de los códigos generados. ....	269
	Anexo n°10. Presupuesto de la investigación.....	272
	Anexo n°11. Formulario de consentimiento informado .....	273



Anexo n°12. Objetivos del “Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móvil” .....	277
Anexo n°13. Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de actores sociales...	278
Anexo n°14. Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de relaciones de intercambio de información .....	280
Anexo n°15. Construcción teórica de las fichas técnicas para la propuesta de los indicadores .....	283
Anexo n°16. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del primer indicador propuesto para evaluar las adaptaciones en los procesos de recolección de información .....	285
Anexo n°17. Lista de verificación de las adaptaciones en los procesos de recolección de información, que lleva a cabo la organización, a partir del trabajo con población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	287
Anexo n°18. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del segundo indicador propuesto para evaluar la percepción de calidad de los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. ....	289
Anexo n°19. Lista de verificación de características de calidad dentro de los documentos creados por parte de la organización, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé .....	291
Anexo n°20. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del tercer indicador propuesto para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé .....	294
Anexo n°21. Lista de verificación del uso que le brinda la organización, a la información interna y externa de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	296
Anexo n°22. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del cuarto indicador propuesto para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada, desde actores externos.....	299
Anexo n°23. Lista de verificación de características relacionadas a la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. ....	301

## Índice de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades, según las fases de trabajo de la investigación.....	61
Tabla 2. Características según el tipo de alianzas identificadas entre las distintas organizaciones participantes.....	119
Tabla 3. Características según el tipo de intercambio de información identificado entre las distintas organizaciones participantes .....	135
Tabla 4. Ficha técnica del indicador creado para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé .....	195
Tabla 5. Ficha técnica del indicador creado para evaluar la calidad percibida por parte de las organizaciones, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	199
Tabla 6. Ficha técnica del indicador creado para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.....	203
Tabla 7. Ficha técnica del indicador creado para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde actores externos a las organizaciones. ....	207

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Descripción de las principales características del procedimiento metodológico .....	41
Ilustración 2. Proceso de selección de las organizaciones participantes .....	50
Ilustración 3. Mapeo de las relaciones y alianzas identificadas entre las organizaciones participantes.....	121
Ilustración 4. Mapeo de las relaciones de intercambio de información entre las distintas organizaciones participantes.....	137
Ilustración 5. Descripción de las formas en que se analiza, recolecta y actualiza la información. según las organizaciones participantes. ....	161
Ilustración 6. Descripción del ciclo de gestión de información interna identificado a partir de las organizaciones participantes.....	171
Ilustración 7. Características principales de la gestión externa de información identificadas a partir de las organizaciones participantes .....	178



## Listado de siglas

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
C	Cooperativa
CS	CoopeSabalito R.L.
CCSS	Caja Costarricense del Seguro Social
CEN-CINAI	Centros de Educación y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral
CENDEISSS	Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CISG	Centro Interamericano para la Salud Global
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DAFP	Departamento Administrativo de la Función Pública
DHR	Defensoría de los Habitantes
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
EAE	Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018.
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación
H4H	Hands for Health
IE	Institución del Estado
IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
INDER	Instituto de Desarrollo Rural
MEP	Ministerio de Educación Pública
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
MINSA	Ministerio de Salud
Muni CB	Municipalidad de Coto Brus
MIVAH	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos

NC	Nivel central
NL	Nivel local
NR	Nivel regional
O	Otros proyectos, servicios e investigaciones
OI	Organización internacional
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PANI	Patronato Nacional de la Infancia
PC	Programa Casas de la Alegría
PCA	Programa conjunto para el mejoramiento de la seguridad humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá
PCH	Proyecto Chiriticos
PMI	Project Management Institute
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PSO	Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus
TFG	Trabajo final de graduación
TSE	Tribunal Supremo de Elecciones
UCR	Universidad de Costa Rica
UNED	Universidad Estatal a Distancia
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas



### Ficha bibliográfica

**Título:** Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.

**Autora:** Paula Fairén Gamboa

**Unidad académica:** Escuela de Salud Pública

**Título al que se opta:** Licenciatura en Promoción de la Salud

**Director del Trabajo Final de Graduación:** Dr. Carlos A. Faerron Guzmán, M.D., M.Sc.

**Descriptor:** Promoción de la Salud, gestión de la información, indicadores, población indígena móvil, organizaciones.

### Derechos de propiedad intelectual

La información que se presenta en este documento puede ser utilizada como mecanismo de referencia, ya sea para fines investigativos, de acción social y/o académicos. Respetando la autoría de Paula Fairén Gamboa, bajo el uso correcto de citas bibliográficas. Se hace la recomendación de utilizar la siguiente cita:

Fairén, P. (2019). *Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019*. (Tesis de licenciatura). San José, Costa Rica: Escuela de Salud Pública, Universidad de Costa Rica.

### Resumen

**Objetivo general:** Fortalecer la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.

**Contextualización:** Los sujetos participantes fueron organizaciones que han generado información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus. Dicha población adopta una modalidad migratoria estacional para trabajar en la cosecha de

café durante aproximadamente seis meses al año. La movilización comienza en territorio panameño y se extiende a distintas zonas dentro de Costa Rica. **Metodología:** La investigación se desarrolló desde un paradigma naturalista, enfoque cualitativo y fue descriptiva. Los sujetos participantes fueron 18 distintas organizaciones de tipo internacional, no gubernamental, una cooperativa e instituciones del Estado. Para la recolección de información se utilizaron las técnicas documental y entrevistas semiestructuradas, para caracterizar los procesos de gestión de información internos y externos a partir de funcionarios expertos dentro de los entes. A partir de esto se procedió a realizar triangulación de fuentes para interpretar y discutir la información desde distintos ángulos y autores. **Resultados y discusión:** La gestión de información que se desempeña de manera interna en las distintas organizaciones va a depender de sus funciones, estructuras y recursos. Se puede identificar de manera general que dichos procesos se ven influidos por su entorno y tienden a buscar la adaptación de algunos de sus componentes a las características de la población indígena móvil. Ante esto se encontraron una serie de buenas prácticas, pero también carencias claras para poder adoptar un enfoque intercultural. También se identificó por parte de los funcionarios una percepción de falta de información específica de la población móvil y también dificultades claras para crearla. Con relación a esto es importante mejorar el acceso a la información que ya existe, aumentar los procesos de diálogo y divulgación de información y conocimiento. Las organizaciones deben contar con sistemas que les permita extraer esa información con facilidad y así analizarla. De igual manera se debe reforzar la sistematización de los procesos. Finalmente se estructuró una propuesta de indicadores orientados a evaluar cuatro componentes: la recolección, creación, acceso externo y uso de la información. Se espera que a partir de su aplicación se identifiquen aspectos de mejora, que permitan tomar decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la información, al contar con una guía que delimite las características de calidad básicas para ello. **Reflexiones generales:** La información que recolectan las organizaciones y que ingresa de actores externos es un activo estratégico que podría facilitar la capacidad de adaptar sus procesos al entorno y a las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.



## **Capítulo I. Marco de referencia**

### **I. Introducción**

El presente documento responde a una propuesta de Trabajo Final de Graduación (TFG), modalidad Tesis, para optar por el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud, de la Universidad de Costa Rica. El objetivo general de la investigación buscó fortalecer los procesos de gestión de información en salud de un conjunto de organizaciones. Esto mediante la caracterización de dichos procedimientos y la construcción de indicadores de calidad, gestión e insumos.

La investigación se desarrolló desde un paradigma naturalista, enfoque cualitativo y fue descriptiva. Los sujetos participantes corresponden a 18 distintas organizaciones de tipo internacional, no gubernamental, una cooperativa e instituciones del Estado. Como parte de los criterios de selección, estos entes debían contar con información plasmada en documentos de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

Ante esto, es importante mencionar que la población indígena móvil Ngäbe-Buglé adopta una modalidad de migración temporal y transfronteriza por un período más o menos de seis meses (Mata, 2013), para trabajar en la cosecha de café. Su desplazamiento empieza en la Comarca Ngäbe-Buglé en Panamá y se extiende a distintas zonas del territorio costarricense (Subinas, 2018). Como parte de su movilización transitan por el cantón de Coto Brus, lugar donde fue delimitada geográficamente la investigación.

Para la recolección de información se realizaron entrevistas semiestructuradas a expertos dentro de los entes participantes. con el fin de caracterizar los procesos de gestión que se desarrollan en los distintos tipos de organizaciones. Dichos sujetos fueron seleccionados principalmente por ser las personas recolectoras, creadoras o líderes de los procesos a partir de los que se extrae la información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

Adicionalmente se complementó la información recolectada en las entrevistas semiestructuradas con una técnica documental. cuyo propósito fue usar documentos, leyes y

páginas web oficiales de las distintas organizaciones, para ampliar la descripción del fenómeno en estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). A estas técnicas descritas, se les sumó la triangulación de fuentes para interpretar y discutir desde distintos ángulos y autores los componentes prioritarios a analizar con relación a los resultados de los distintos objetivos específicos (Colás & Buendía, 1998).

Por otro lado, la investigación se fundamentó en la importancia de contar con información de calidad para tomar decisiones basadas en evidencia (Rodríguez, 2016). Esto surgió al identificar que con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, no existen datos exactos que permitan delimitar la cantidad y características de quienes realizan estos procesos de migración temporal todos los años (Morales & Lobo, 2013). A esto se le suma un desconocimiento de las actividades que están siendo implementadas por las distintas organizaciones que les brindan servicios durante su estadía en el país (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015).

Ante esto, se delimita que la información es un recurso valioso que debe ser administrado con el fin de analizar y tomar decisiones con relación al entorno social en el que se desarrollan los procesos (Jardines, 2007). Lo que se busca con la investigación es ampliar la posibilidad de los sujetos participantes de crear, acceder y utilizar información de la población indígena móvil para conocer, comprender y adaptar de una mejor forma las políticas, programas y servicios a sus características y necesidades (Arévalo, 2007).

La presente investigación se centró en el fortalecimiento de la gestión de la información con calidad y en el análisis de la forma en que se deberían realizar adaptaciones dentro del objeto de estudio si se consideran las características de las personas usuarias y participantes de los procesos (García, 2014). A partir de esto, en los primeros dos objetivos específicos se buscó caracterizar la gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, que de manera interna y externa desarrollan las organizaciones participantes.

A partir de dicha caracterización y un proceso de análisis y discusión, se construyó en un tercer objetivo específico una propuesta de indicadores de calidad, insumos y gestión. La misma se compone de cuatro indicadores con sus respectivos instrumentos de medición, los



que tienen como fin delimitar una serie de atributos deseados en la forma en que las distintas organizaciones participantes podrían recolectar, crear, utilizar y acceder a la información que se genera de la población indígena móvil. Los indicadores se visualizan como herramientas básicas para tomar decisiones y orientar procesos de mejora con relación a los componentes a medir (Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP], 2015).

Finalmente es importante describir que el presente documento se compone de siete capítulos principales. El primero corresponde al marco de referencia. En un segundo punto se describe el procedimiento metodológico. La tercera sección corresponde a un capítulo inicial de resultados en el que se describen las características de las organizaciones participantes, sus iniciativas, servicios y el contenido de la información que ha creado cada una de ellas, con relación a la población indígena móvil.

Adicionalmente, se construyó un capítulo de resultados para caracterizar los procesos de gestión de información, internos y externos, que desarrollan las organizaciones participantes. A partir de la descripción de estos componentes se planteó la discusión y análisis de los resultados de los primeros dos objetivos específicos, en un capítulo individual. Esto llevó a la estructuración de una propuesta de indicadores de gestión, insumos y calidad. Para concluir el documento, se plantean las principales consideraciones finales de la investigación. Todo lo expuesto en la presente introducción se va a ir desarrollando con mayor detalle a lo largo del documento.

## **II. Contextualización**

La población indígena móvil Ngäbe-Buglé es originaria de América Central, tiene como región histórica el sector geográfico de los territorios fronterizos entre Costa Rica y Panamá (Gómez, 2013). Una gran parte de la población que reside dentro de la Comarca Ngäbe-Buglé en Panamá adopta una modalidad de migración temporal (Mata, 2013), en la que se desplazan hacia Costa Rica para trabajar en la cosecha de café. Esto durante un período más o menos de seis meses, que abarca usualmente de octubre a marzo del año siguiente (Subinas, 2018).



Su migración, según indica Borge (2006), es de tipo estacional, debido a que la movilización se produce con respecto al calendario agrícola. Esto se traduce en que la población se desplaza por distintas zonas dentro del territorio nacional siguiendo las temporadas de cosecha del café. Lo que se realiza es una ruta escalonada que parte de la Comarca Ngäbe y Buglé. llega a Coto Brus y finaliza en Los Santos y el Valle Central. Una vez concluida la temporada retornan al punto inicial y este proceso se repite anualmente (Mata, 2013).

Las condiciones de vida de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé se caracterizan por ser de alta pobreza tanto en la Comarca Ngäbe-Buglé, como una vez que ingresan a Costa Rica. Su movilización se encuentra impulsada por la búsqueda de oportunidades de trabajo (Gómez, 2013), por lo que el proceso se puede enmarcar en la teoría de riesgo familiar planteada por Barahona (2001):

Explica la migración como resultado de una estrategia familiar para aumentar el ingreso al hogar, minimizar los riesgos y superar las pérdidas del capital de las familias en sus actividades productivas. Así las personas pueden migrar para diversificar sus posibilidades laborales, aunque esto no implique un aumento en sus ingresos (p.24).

A pesar de que a lo largo de la investigación se siga mencionando a la población como migrante; también se va a utilizar en reiteradas ocasiones el término indígenas móviles, ya que son “aquellos indígenas que circulan cruzando fronteras pero que ese traslado lo hacen desde hace siglos, mucho antes de que se establecieran las fronteras actuales.” (p.6). Por lo que esta denominación en realidad responde a una realidad histórica (Gómez, 2013), de movilidad (actualmente transfronteriza) en flujos temporales desde el territorio panameño (Morales & Lobo, 2013).

En las siguientes tres secciones se pretende abarcar: las características de la Comarca Ngäbe-Buglé como lugar de origen de la población; la situación a la que se enfrenta la población indígena móvil durante la cosecha de café en Costa Rica y las características del cantón en el que se va a realizar la investigación.

## A. Comarca Ngäbe-Buglé

En Panamá se ubica la Comarca Ngäbe-Buglé, territorio delimitado como figura político-administrativa (Davis, 2001), que abarca los territorios de Bocas del Toro, Chiriquí y Veraguas (Atencio-Morales, 2014). Aunque en 1997 se creó una ley que le da autonomía a la población indígena Ngäbe-Buglé para gobernar su propio territorio, esto más bien se tradujo en un abandono institucional del gobierno central (Gómez, 2013).

“La situación social en la Comarca está caracterizada por una alta tasa de pobreza cercana al 90%, una alta tasa de analfabetismo y las mayores tasas de morbilidad y mortalidad general de la República de Panamá.” (Subinas, 2018, p.76). Siendo los Ngäbe-Buglé que habitan en el interior de la Comarca aún más pobres que los miembros de la misma etnia ubicados en el exterior del territorio (Davis, 2001). Esto se podría relacionar a una serie de condiciones que se van a describir en los párrafos siguientes.

La vida dentro de la Comarca Ngäbe-Buglé se describe como difícil. Debido a que “las condiciones del suelo son inapropiadas para las cosechas, la inclinación del terreno es muy pronunciada, existen amenazas latentes de inundaciones o sequías prolongadas.” (Mata, 2013, p.2). La baja calidad de sus suelos (Davis, 2001), no permite más que la producción de cultivos de subsistencia como el maíz, arroz, frijoles, yuca, ñame y plátano. La escasez de tierra y de cultivos se traduce en problemas frecuentes de desnutrición, especialmente en niños, niñas y mujeres embarazadas (Subinas, 2018).

Con relación al acceso a servicios dentro de la Comarca Ngäbe-Buglé. En un primer momento menciona Subinas (2018, p.94) que “El carácter disperso de la población también hace difícil el acceso a la atención médica. La falta general de agua potable y de servicios de saneamiento causa profundos problemas de salud.”. Entre más alejadas de las orillas del territorio se localicen las viviendas es más difícil que cuenten con electricidad, agua potable y que se sitúen en sus cercanías escuelas, colegios y centros de salud (Gómez, 2013).

La infraestructura insuficiente y la poca prestación de servicios de salud y sociales son componentes que afectan principalmente a un conjunto de zonas de difícil acceso dentro del



territorio (Subinas, 2018). A esto se le debe sumar que los caminos son de tierra y cuando es invierno se vuelven intransitables para los vehículos, por lo que salir a algún centro de población con servicios básicos se convierte en una tarea dura (Gómez, 2013). Además, se deben recorrer grandes distancias desde las comunidades hasta los puestos de salud, lo que lleva a poca concurrencia a los mismos (Davis, 2001).

De esta manera se puede resumir la situación dentro de la Comarca Ngäbe-Buglé como determinada por graves carencias de servicios sociales básicos, lo que condiciona “las tasas más altas de mortalidad materna e infantil, insuficiente abastecimiento de agua, falta de infraestructuras básicas, gran presencia de enfermedades infecciosas.” (Subinas, 2018, p.76). Adicionalmente los suelos son escasamente aptos para la agricultura (Atencio-Morales, 2014) y hay carencia de empleos (Mata, 2013).

Es por todas estas condiciones que rodean a la población indígena Ngäbe-Buglé dentro de la Comarca, que Davis (2001) los describe como “los más pobres de la República de Panamá” (p.7). Adicionalmente se menciona que hay “un gran desinterés y negligencia por parte de las autoridades panameñas.” (Mata, 2013, p.2), con relación a los habitantes del territorio.

“La población demanda una mayor equidad con los estándares nacionales, pero respetando su idiosincrasia, su identidad y su cultura, ambas demandas son inseparables, están solapadas.” (Subinas, 2018, p.76). Cabe agregar que Davis (2001), indica que tanto los programas de salud como de desarrollo social y económico que se llevan a cabo, tienen falta de coordinación. Las iniciativas en lugar de complementarse, se generan a partir de acciones aisladas que no parecen mejorar la situación de la población.

Es a partir de las distintas problemáticas económicas y sociales mencionadas que parte de la población indígena de la Comarca Ngäbe-Buglé lleva a cabo un movimiento migratorio en busca de empleo y mejores condiciones de vida. “La migración, en estos casos, es una respuesta desesperada de los padres en busca de alternativas para sobrevivir y que encuentran en el desplazamiento hacia otras zonas internas de su país o, transfronterizamente, hacia Costa Rica, posibilidades de empleo.” (Atencio-Morales, 2014, p.33).



En la siguiente sección se van a exponer una serie de factores que inciden en la condición de vulnerabilidad de la población Ngäbe-Buglé durante su estadía en Costa Rica, mientras se desarrollan como trabajadores agrícolas. También se va a mencionar la delimitación de los sujetos participantes que se llevó a cabo a partir de las necesidades de información encontradas.

#### **B. Situación durante su estadía en Costa Rica**

Una vez que la población indígena móvil Ngäbe-Buglé ingresa a Costa Rica, se enfrenta a dos condiciones principales. La primera es una situación de “irregularidad migratoria”, establecida por el marco normativo del país y la segunda es la informalidad laboral. En consecuencia, esta combinación “ha operado a lo largo del tiempo como un factor que ha contribuido a un mayor grado de precarización de las condiciones del desplazamiento, del asentamiento o estadía en el territorio receptor y de las condiciones de trabajo de estas personas.” (Morales & Lobo, 2013, p.66). Con relación a esto Atencio-Morales (2014, p.34), describe una serie de condiciones que vulnerabilizan a la población:

Están en situación de pobreza. en su mayoría, son indocumentados tienen una especificidad cultural no reconocida ni respetada, son portadores de un perfil epidemiológico con prevalencia de desnutrición y de enfermedades infecciosas, se emplean en condiciones desventajosas (ambiente laboral insalubre y acceso limitado a los servicios de salud al no contar con seguro social, como cualquier otro trabajador), se desplazan constantemente. son invisibles para la vigilancia sanitaria, la policía de frontera o la rural los identifica como mano de obra necesaria y les da libre paso.

De esta manera, además de las diferencias idiomáticas y culturales a las que se enfrenta la población indígena móvil, también existen limitaciones relacionadas a su baja escolaridad, ser trabajadores no calificados. en condiciones de vulnerabilidad social, económica y jurídica. Por otro lado, se describe que hay un “desconocimiento de los marcos normativos en materia migratoria y laboral, situación que se convierte en un obstáculo para la defensa de sus propios derechos como personas y como migrantes.” (Morales & Lobo, 2013, p.66).

Este conjunto de aspectos descritos, hacen que la población sea “atractiva” para suplir las necesidades de empleo temporal en la cosecha de café, que se caracterizan por su informalidad laboral. Con relación a esto, una vez que los indígenas móviles Ngäbe-Buglé se incorporan en las fincas, en muchas ocasiones, los finqueros proporcionan una vivienda provisional, que se describe como “baches” improvisados. Estas estructuras usualmente no disponen de servicios o instalaciones favorables para ser habitadas (Morales & Lobo, 2013).

Ahora bien, la población puede solicitar un permiso laboral de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), que les permite residir en el país sin la necesidad de contar con pasaporte y trabajar sin restricciones, ni implicaciones legales. Sin embargo, dicha autorización no es garantía de que se respeten sus derechos laborales (Gómez, 2013). Esto usualmente se traduce en que no cuentan con seguro social, lo que limita su acceso a los servicios, a menos que sea en caso de emergencia (Gómez, comunicación personal, 26 de marzo del 2019). A partir de esto, se generan un conjunto de problemas en materia de salud que son desatendidos:

Muchos de los niños presentan malnutrición; existe un gran desconocimiento en prácticas de sanidad; al no contar con acceso a servicios públicos, se fomentan las enfermedades infectocontagiosas de carácter viral y bacteriana; las mujeres embarazadas carecen de seguimiento médico y no cuentan con las condiciones necesarias para el parto; no hay acceso a vacunación y son comunes los accidentes laborales, entre otros (Mata, 2013, p.16).

Aunque la población Ngäbe-Buglé migra todos los años, se menciona que “no hay cálculos precisos que conduzcan a establecer con certeza sobre el tamaño de la población que se moviliza entre los dos países.” (Morales & Lobo, 2013, p.24). Esto se puede adjudicar a que “la migración se desarrolla de manera irregular y en muchos casos la población indígena carece de documentos formales expedidos por las autoridades panameñas que permitan dar seguimiento a su situación tanto migratoria, como de salud y laboral.” (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015, p.53).



Es así, como es difícil precisar un influjo exacto de la cantidad de población indígena móvil Ngäbe-Buglé ingresa al país durante la época de cosecha. Principalmente por falta de control en los puestos fronterizos y por sus condiciones de irregularidad a la hora de realizar el proceso migratorio (Mata, 2013, p.3). Aun así, distintas fuentes consultadas por Morales & Lobo (2013), realizan un estimado de unas 6000 a 15000 personas.

De esta manera, se puede identificar que la temática es compleja. Según indican Morales & Lobo (2013), su complejidad puede ser menor, en tanto se tenga un mejor y más documentado conocimiento de la población y sus características. De forma que la información guíe las discusiones para atender sus distintas necesidades y estructurar los servicios que se brindan durante la época de cosecha. Actualmente no se tiene la capacidad de articular las distintas iniciativas que llevan a cabo las instituciones, debido a la dispersión de esfuerzos (Programa Estado de la Nación, 2015) y la falta de mecanismos de coordinación de información (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015).

Es a partir de esto que se plantea la investigación para analizar la gestión de la interna y externa de la información que generan las distintas organizaciones relacionada a la población. Esto debido a que en un primer instante “es fundamental visibilizar las actividades y políticas que otras instituciones de la región estén implementando”, para que se denote mayor congruencia interinstitucional en su abordaje (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015, p.67).

Los sujetos participantes fueron organizaciones de distintos sectores que generan información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Ante esto se delimitó el concepto de organización como una entidad social que está dirigida a metas y diseñada como un sistema de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y que se encuentra vinculada al entorno (Daft, 2011). A lo largo de la investigación se va a utilizar el término organización tanto para las instituciones del Estado, como para organizaciones no gubernamentales, internacionales y cooperativas.

La investigación se desarrolló con todas las organizaciones que trabajaron y crearon información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé del año 2016 al 2018, en el cantón



de Coto Brus. ubicado en la Región Brunca del país. Por lo que para concluir esta sección de se van a explicar las características del territorio seleccionado para realizar el estudio.

### C. Delimitación territorial

El cantón de Coto Brus corresponde al número ocho de la provincia de Puntarenas (**Ver Anexo nº1**. Mapa de cantones: Coto Brus), y se encuentra compuesto por seis distritos: San Vito, Sabalito, Agua Buena, Limoncito, Pittier y Gutiérrez Braun (Instituto de Desarrollo Rural [INDER], 2015). Tiene una extensión de 933.91 Km<sup>2</sup>, lo que es equivalente a aproximadamente el 8 % de la superficie total de la provincia de Puntarenas. Al norte limita con el cantón de Buenos Aires; al este con la República de Panamá; al sur y oeste con Golfito y Buenos Aires (Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos [MIVAH], 2013).

Este territorio forma parte de la denominada Ruta del Café, la que se extiende desde la Comarca Ngäbe-Buglé, en Panamá, y según el proceso de maduración del café y la demanda de la mano de obra (Cortez-Sosa & Mendez-Coto, 2015), puede llegar hasta el Valle Central o Intermontano Central costarricense (Atencio-Morales, 2014). Es a partir de esto que es importante “exponer la relevancia que tiene la mano de obra migrante para dicho cantón, ya que la cosecha de café debe su impulso a este tipo de mano de obra que llega desde el país vecino de Panamá.” (Atencio-Morales, 2014, p.32).

“El desarrollo económico del cantón de Coto Brus, se basa en buena parte, en la producción de café” (p.27). La migración de las familias Ngäbe-Buglé para la recolecta de café en el cantón se da desde 1978. A partir de este momento “ha venido dándose cada año y en cantidades que varían de un año al siguiente, las cuales dependen de los niveles de producción de café esperados.” (Atencio-Morales, 2014, p.36).

Aunque la presencia de esta población no es nada nuevo para el cantón de Coto Brus, “actualmente no muestra un reconocimiento de la identidad ngäbe buglé como parte de la identidad local, por el contrario, se percibe un trato extranjerizante a la población indígena que únicamente se entrevé en época de cosecha.” (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015, p.58). Muchas veces la población solo se percibe como “mano de obra que solo es visualizada por

sus habilidades y destrezas en la cosecha del café, pero no para generar los espacios que sus derechos inalienables le conceden.” (Atencio-Morales, 2014, p.32).

### **III. Problema de investigación**

En esta sección se va a exponer la justificación de la investigación al hablar de la importancia del estudio y fortalecimiento de la gestión de la información, desde organizaciones que trabajan con poblaciones indígenas móviles. Al igual que la relevancia del abordaje de la temática desde la promoción de la salud. De manera complementaria se describen los objetivos específicos que van a guiar el proceso para responder a la pregunta y el objetivo general de la investigación.

#### **A. Justificación**

Los indígenas móviles Ngäbe-Buglé son un pueblo altamente vulnerable (Mata, 2013), esto debido a las distintas condiciones a las que se enfrentan, tanto en Panamá, como una vez que ingresan al suelo costarricense para trabajar en la cosecha del café. Con relación al primer punto, la Comarca Ngäbe-Buglé en Panamá, se caracteriza por ser una región de difícil acceso y con un índice de desarrollo humano comparable a los de África subsahariana (Pernudi, 2017).

Por otro lado, en Costa Rica si bien toda comunidad indígena sufre de algún grado de invisibilización (Mata, 2013), este caso es aún más grave debido a que los Ngäbe-Buglé son “migrantes irregulares” y sus prácticas laborales se caracterizan por ser altamente informales (Morales & Lobo, 2013). Esto perpetúa violaciones a sus derechos humanos en los procesos que conlleva su movilización, estadía, condiciones laborales y acceso a la salud (Mata, 2013).

A la complejidad para comprender las condiciones a las que se enfrentan de exclusión y vulnerabilidad como trabajadores migrantes e indígenas (Programa Estado de la Nación, 2015), se le suma la insuficiente cantidad de datos relevantes con relación a su acceso a servicios de salud. La falta de información veraz y precisa dificulta la toma de decisiones y medidas para mejorar la salud de la población indígena móvil (Organización Internacional para las Migraciones [OIM], 2012a). A partir de esto se visualiza como “una necesidad



pertinente que se desarrollen más trabajos de campo que estudien y documenten la situación actual.” de sus condiciones migratorias (Mata, 2013, p.3).

La investigación además se sustentó en la función esencial de la salud pública denominada monitoreo y análisis de salud de la población. Según lo estipulado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2001), dicha función busca a partir del uso de información que se genere un mejor conocimiento de las desigualdades en el acceso a los servicios, se tenga la posibilidad de identificar necesidades en salud, evaluar el desempeño de los servicios, buscar recursos extra sectoriales que aporten en el mejoramiento de la calidad de vida y desarrollar instancias de evaluación de calidad de los datos recolectados y su correcto análisis.

Se describe de esta manera como un reto para los expertos en promoción de la salud el poder custodiar y comunicar conocimientos de calidad e integrados (que vengan de distintas disciplinas y actores sociales), a diferentes tipos de organizaciones. Esto con el fin de liderar procesos de aprendizaje e innovación, que busquen la creación de servicios más atinados a las necesidades y características de las poblaciones y contextos que les rodean (García, 2014). Siendo la información una herramienta crítica para la salud, ya que permite el análisis del entorno social e infraestructura y lleva a traducir el conocimiento en políticas, programas y prácticas que puedan mejorar la calidad y alargar la esperanza de vida (Jardines, 2007).

Con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé más que la ausencia de sistemas de información, la carencia reside en un alto grado de desconocimiento de los resultados de procesos, poca devolución a la población y organizaciones de los materiales creados y duplicidad de proyectos (Ortiz, comunicación personal, 6 de julio del 2017). Esto evidencia la falta de comunicación y articulación interinstitucional, que se caracteriza por no contar con medios alternativos que permitan conocer lo que hacen los demás (Azofeifa, Caamaño & Matteucci, 2014).

Es a partir de la falta de acceso a información y datos del proceso migratorio (OIM, 2012a) y la imposibilidad de localizar los recursos informacionales disponibles, que se presenta un desconocimiento de los procesos que han sido generados por las organizaciones que trabajan



con la población (Gauchi, 2012). Ante esto se planteó la presente investigación, centrada en el fortalecimiento de la gestión de la información con calidad y la manera en que estos procesos se deben idealmente ajustar a las características y necesidades de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (García, 2014, p.156).

En un primer momento de los resultados del estudio se describe el contenido de información que han creado las distintas organizaciones participantes con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. A partir de esto, se busca fortalecer la capacidad de identificar, analizar y efectuar la trazabilidad de la información existente. Esto podría facilitar la solicitud y el acceso a documentos y estadísticas externas que permitan cubrir necesidades de información orientadas a mejorar los procesos internos (Ortiz, 2011).

Adicionalmente se estudió la forma en que los distintos entes devuelven, distribuyen e intercambian la información que crean con otros agentes externos. Se espera que a partir de la investigación se potencie el fortalecimiento de mecanismos de coordinación interinstitucional, en el que se intercambien conocimientos y documentos creados, a partir de las intervenciones dirigidas a la población indígena móvil (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015). Las redes de intercambio de información y conocimiento además pueden garantizar el acceso a fuentes confiables y contextualizadas a nivel local, que permitan guíen a un abordaje integral de la población (Jardines, 2007).

Se busca que las organizaciones logren transformar la información en un “recurso estratégico que facilite la toma de decisiones, dote de capacidad de reacción ante los cambios en el entorno” (Gauchi, 2012, p.547). Esto se fundamenta en la importancia, desde la promoción de la salud a no tratar las necesidades de forma general para toda la sociedad. Más bien lo que se espera es que las iniciativas se ajusten a las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y los escenarios que le rodean. De manera que el acceso a información permita “la consecución de representaciones de la realidad progresivamente más verídicas, exactas, profundas, intersubjetivas, integradas entre sí y aceptadas por la sociedad” cuando se planean procesos y servicios (García, 2014, pp.156-157).

Para esto, el tema de abordaje intercultural se visualiza como un aspecto fundamental a la hora de gestionar la información. Actualmente “la participación de las personas indígenas no se da en todos los espacios, ni en todos los momentos” (p.70) y es necesario que se incorpore en todas las acciones que tengan potencial incidencia en sus condiciones de vida. “Esta inclusión de las personas indígenas en los espacios de toma de decisión debería ser llevada más allá, e incidirse en la aceptación local del aporte indígena en la construcción de la identidad, de su aporte económico y social.” (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015, p.70).

Es así como aunque los sujetos participantes de la investigación sean las organizaciones participantes, se espera que a la hora de fortalecer sus capacidades de identificación y adaptación de las intervenciones a las necesidades de la población (considerando su participación en los procesos de gestión), también mejoren de manera indirecta las condiciones de la población Ngäbe-Buglé. Esto al recibir servicios más adecuados a sus necesidades, características y su posible incorporación en la toma de decisiones, devolución de resultados y construcción de las iniciativas.

Una adecuada gestión de información, según describe Jardines (2007), busca que los distintos actores puedan utilizar y acceder a datos e información para generar flujos de conocimientos que busquen el aprendizaje continuo. Lo que se espera es que las organizaciones puedan fomentar las capacidades para generar y adaptar los contenidos de las iniciativas a las necesidades específicas de las comunidades, esto por medio de una adecuada toma de decisiones (Arévalo, 2007).

El uso de información para la toma de decisiones podría asegurar la objetividad del análisis que se realiza, de ahí que su uso y tratamiento sean imprescindibles para garantizar la selección con racionalidad de alternativas adecuadas y efectivas para el momento (Rodríguez & Galán, 2007). Además “parece evidente que innovación e información van intrínsecamente unidas” (p.7), característica que se relaciona con la capacidad de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de las organizaciones (Arévalo, 2007).

Ante la necesidad de fortalecer puntos clave de la gestión de la información que desempeñan las organizaciones participantes, se desarrolló una propuesta de indicadores de



gestión, insumos y calidad. La “noción de indicador se encuentra relacionada con el proceso de mejora de decisiones” (p.7), de forma que se espera que su puesta en práctica y análisis permitan redireccionar recursos, esfuerzos y planes para cumplir con las características deseadas, que tendrían como objetivo final mejorar el uso y acceso eficiente a información de calidad (DAFP, 2015).

La investigación constituye una plataforma para que se empiecen a considerar las necesidades y características de las personas usuarias, desde una perspectiva integral y basada en evidencia; principalmente en los procesos de gestión de información (OMS, 1986). Lo que se busca es que al ampliar la capacidad de análisis y acceso a documentos y estadísticas, las organizaciones puedan crear intervenciones y servicios más adecuados a las dinámicas complejas de migración, salud y todos los factores estructurales que rodean a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

Finalmente, es importante mencionar que el estudio de la gestión de información, desde organizaciones nunca ha sido abordado con relación a la población migrante Ngäbe-Buglé y es poca la información desde enfoque de promoción de la salud y salud pública. Los aportes teóricos desarrollados podrían permitir continuar con procesos más complejos de reorientación de servicios, desarrollo de enfoques intersectoriales y de construcción de herramientas para medir las características de las acciones desempeñadas con relación al manejo y uso de información para la toma de decisiones.

#### **B. Pregunta de investigación**

¿Cómo fortalecer la gestión de la información en salud de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad?



## C. Objetivos

### a. *Objetivo general*

Fortalecer la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.

### b. *Objetivos específicos*

1. Caracterizar la gestión interna de la información en salud de las organizaciones participantes, que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
2. Caracterizar la gestión externa de la información en salud de las organizaciones participantes, que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
3. Proponer indicadores de calidad, orientados al fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé.

## IV. Estado de la cuestión

La presente investigación se estructuró tomando en cuenta un conjunto de referencias teóricas y metodológicas que permitieron delimitar y comprender el fenómeno en estudio. Es a partir de esto, que el estado de la cuestión va a describir una serie de investigaciones y artículos que abarcan distintas temáticas y que son clave para contextualizar lo que ha sido estudiado y la forma en que se ha abordado la gestión de la información con calidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Los antecedentes relacionados al objeto de estudio, que se van a exponer a lo largo de la sección, se van a dividir en tres temáticas principales: la gestión de la información interna, la gestión de la información externa y la gestión de la calidad en el manejo de información dentro de organizaciones. Es importante mencionar que todos los componentes descritos en cada uno de estos antecedentes, van a ser ampliados a lo largo de todo el documento.

### A. Gestión de la información interna en las organizaciones

El primer objetivo específico de la investigación consistió en caracterizar la gestión interna de la información que llevan a cabo los distintos sujetos participantes. Para realizar el estudio de estos componentes se utilizó como principal guía la ruta básica, que según Devece-Carañana, Peris-Ortiz & Rueda-Armengot (2015), debería recorrer la información dentro de las organizaciones. Este proceso lo describen en seis fases que se encuentran interrelacionadas y que abarcan: la recolección, procesamiento, codificación, almacenamiento, acceso, identificación de necesidades de información y distribución.

El ciclo propuesto por Devece-Carañana et al. (2015), tiene como objetivo principal crear un modelo para guiar el uso sistemático y organizado de la información dentro de las organizaciones. Para lograr lo descrito, se plantea la necesidad de contar con tres componentes principales. El primero se relaciona con la capacidad de generar la infraestructura necesaria para utilizar la información en operaciones diarias de innovación y toma de decisiones.

El segundo punto está relacionado con la capacidad de gestionar la información de manera efectiva a lo largo de las seis fases del ciclo anteriormente descritas. Por último, se resalta la importancia de garantizar que las personas funcionarias de las organizaciones logren integrar la información que se recopila en la construcción y análisis de sus propios procesos estratégicos (Devece-Carañana et al., 2015).

Finalmente, los autores proponen una escala de indicadores orientados a medir la eficiencia en la mejora de competencias relacionadas al manejo de información y el aprendizaje organizacional. Esto con relación a cuatro dimensiones del ciclo planteado: la recolección, procesamiento, acceso y la identificación y distribución de la información (Devece-Carañana et al., 2015).

En una línea similar se identificó el trabajo de la autora Wei (2001), quien plantea que dentro de las organizaciones se pueden desarrollar por medio del uso y análisis de la información tres procesos estratégicos principales: la capacidad de interpretar el entorno



(*sense-making*), la creación de conocimiento organizacional (*knowledge creation*) y la posibilidad de tomar decisiones (*decision making*).

Como primer componente se describe que a partir de la recolección y uso de información se pueden adaptar las estrategias de las organizaciones a los cambios más importantes del ambiente externo. De manera que se espera que los entes puedan seleccionar y retener la información suficiente y adecuada para interpretar los dinámicos cambios del contexto en el que se desarrollan y así continuar funcionando (Wei, 2001).

En un segundo punto se menciona que la creación de nuevo conocimiento organizacional se logra a partir de la unión del aprendizaje y capacidades de los funcionarios, las estrategias de los entes (identidad, propósito) y el ambiente que les rodea (comunidad). Para esto las organizaciones deben estar en constante búsqueda, actualización y uso de información, con el objetivo de tener los insumos necesarios para crear estrategias innovadoras que se adapten al entorno, pero que al mismo tiempo coincidan con los objetivos y características de las propias organizaciones (Wei, 2001).

Como último punto se menciona la búsqueda y evaluación de información como insumo para la toma de decisiones. Esto se visualiza como la capacidad de las organizaciones de identificar posibles alternativas de abordaje estratégico, evaluar las mismas y proyectar sus posibles resultados, para así lograr seleccionar la mejor resolución de acuerdo a las preferencias y objetivos organizacionales (Wei, 2001).

Lo planteado por Wei (2001), permite visualizar la manera en que la información externa y los distintos cambios del entorno permean estos tres procesos de gestión descritos. Adicionalmente el estudio resalta la importancia de tener la capacidad de distribuir la información necesaria a quien lo requiera dentro de las organizaciones y el rol fundamental que tiene su uso en la creación de alternativas direccionadas a las características del entorno.

Es a partir de esto que en la presente investigación se estudió la manera en que las organizaciones participantes actualmente utilizan la información que generan y recolectan del ambiente para realizar procesos internos de creación de conocimiento, interpretación del

entorno y tomar decisiones, en busca de la mejor alternativa con relación a sus objetivos de trabajo, recursos y población a la que van dirigidos los servicios.

Esto se complementa con lo mencionado por Ponjuán (1998), quien indica que la gestión de la información de manera interna, debe nutrirse de lo que sucede en el entorno de la organización y, por ende, los procesos internos consisten en buscar vías que permitan enfrentarse al reto permanente de atender, satisfacer y analizar lo que puede ser adecuado para la población que se atiende y estudia.

Según este estudio, el ambiente responde a “todos aquellos factores que pueden y deben influir en las decisiones que se toman dentro de las organizaciones” (p.14), siendo un “conjunto de influencias externas que están fuera de control” (p.14). La organización debe sus funciones a responder de manera satisfactoria a las circunstancias externas que van variando en determinados momentos (Ponjuán, 1998). A partir de esto se visualizó como esencial en el estudio de los procesos de gestión, considerar que el ambiente en el que se desarrollan los entes participantes varía según sea época de cosecha o no.

Las organizaciones se nutren de su ambiente y trabajan para él. “Vale decir la organización recibe una entrada (input) del ambiente, lo transforma y entrega un producto/servicio (output) diferente con valor” (Ponjuán, 1998, p.15). Es a partir de esto que se consideró esencial conocer los procesos de gestión de información externos que desarrollan las organizaciones.

## **B. Gestión de la información externa de las organizaciones**

Para la caracterización de la gestión de la información externa, se buscó la descripción de los procesos de intercambio, devolución, acceso y búsqueda de información que realizan las organizaciones con relación a otros actores sociales. En la presente sección se amplía lo que implicó este estudio y se exponen los componentes básicos para su comprensión, desde distintos autores e iniciativas.

En un primer momento el autor Paños (1999), indica que la información debería ser un recurso competitivo para uso de las organizaciones. Debido a que por medio del acceso y



búsqueda de información externa, se pueden determinar las amenazas y oportunidades a las que se enfrentan los entes y así, poder aproximar los procesos de respuesta a la realidad y características del entorno en el que se opera. También se menciona la importancia de la información interna, ya que es la que permite analizar las posibilidades de desarrollar nuevas estrategias, a partir del estudio de las fortalezas y debilidades de la organización.

Dentro de ese marco, se indica que “resulta imprescindible disponer de la habilidad técnica y económica necesaria para diseñar y desarrollar un sistema de información que conecte de forma permanente a la empresa con las fuentes de información externas más oportunas.” (p.36). Para esto es necesario la adecuada administración de la información, considerando este recurso como un elemento clave para la toma de decisiones (Paños, 1999).

El autor plantea que es clave tener la capacidad de identificar la información externa que podría tener un impacto directo en el funcionamiento de la organización. A partir de esto, se visualizó como necesario conocer la manera en que los sujetos participantes estaban identificando sus necesidades de información y complementándolas con fuentes externas a partir de procesos de intercambio (Paños, 1999).

Por otro lado, Bustelo & Amarilla (2001), mencionan que en el centro de la gestión de la información externa se encuentran los documentos. El contar con los mismos, va a permitir comunicar los procesos que se están desarrollando, a través de medios físicos y tecnológicos. A partir de esto que se visualizó como una necesidad estudiar si las organizaciones estaban realizando devoluciones de resultados o publicación de los documentos para llevar la información a actores sociales externos y la propia población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

A partir de lo planteado por los autores se intentó identificar en el estudio la manera en que las organizaciones complementan la información interna (generada a partir del ejercicio de sus funciones, proyectos y servicios), con documentos externos (consultas que se realizan de información externa) (Bustelo & Amarilla, 2001). Como resultado de los planteamientos expuestos se buscó conocer si las organizaciones acceden a fuentes externas y en caso de que sí lo hagan, a qué tipo. También si al publicar y devolver resultados se complementan ciclos de información entre distintas organizaciones.

Lo que se espera es que las organizaciones utilicen fuentes externas de información para fortalecer procesos de gestión internos. Para esto se tomó en cuenta lo mencionado por Rodríguez (2008), quien plantea que el fortalecimiento de la gestión de la información debe partir del análisis del contexto en el que se desarrollará. para esto se deben considerar: las características de la organización (estructura organizacional. productos. servicios, recursos, forma en la que recolectan la información); el uso y tratamiento que se le brinda a la información y por último qué se hace con los documentos que se recolectan.

El presente estudio, a partir de las bases expuestas anteriormente. indagó los procesos de intercambio de información a partir de la identificación de necesidades. la forma en que se realizan los procesos de devolución a actores sociales y publicación de documentos, estadísticas y materiales creados. Además la manera en que las organizaciones utilizan la información para analizar el contexto en el que se desarrollan sus iniciativas y servicios.

### **C. Gestión de la calidad de la información en las organizaciones**

Para finalizar esta sección se considera fundamental abarcar los componentes básicos que han sido desarrollados con relación a la gestión de la calidad de la información en salud, tanto de manera interna como externa a las distintas organizaciones.

En un primer momento se mencionan dos tipos de calidad con relación a la gestión de información. La primera es la intrínseca y se divide en: la accesibilidad. al considerar la capacidad de disponer, recuperar, comprender y abstraer la información que se está generando de manera interna. También está la calidad de la operatividad de dicha información, buscando la aplicabilidad de la misma y la medición de la precisión con la que se está generando (Torres & Rojas. 2008).

Como un segundo tipo se habla de la calidad de entrega de la información y esto se relaciona a los procesos de gestión externos. los que abarcan los lugares. formas y la cantidad de información que se entrega al final de los procesos (Torres & Rojas. 2008). Con relación a los planteamientos de estos autores se toma en cuenta como características de calidad a estudiar: la accesibilidad y la importancia de los procesos de devolución de información



(Torres & Rojas, 2008). Estos componentes se van a desarrollar de manera amplia más adelante en el documento.

A nivel nacional se identifican también principios de calidad, como un atributo fundamental en la prestación de servicios de atención. Con relación a esto la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social (CENDEISSS) & la Universidad de Costa Rica (UCR) (2004), abarcaron componentes básicos que deberían de proporcionar las organizaciones a nivel local que gestionan información en salud, con el fin de crear servicios eficientes y efectivos.

En cuanto a aspectos de calidad de la información, se menciona la importancia de que la información recolectada sea realmente utilizada por los trabajadores de las organizaciones. Además, se describen componentes básicos con relación a la recolección de información, con respecto a: quiénes se encargan de hacerlo, la frecuencia con que se recolecta y la forma en que se informan los resultados a las partes interesadas (Caja Costarricense de Seguro Social [CCSS], el Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social [CENDEISSS] & la Universidad de Costa Rica [UCR], 2004).

## **V. Marco teórico**

El marco teórico es “un sistema estructurado y deductivo de enunciados formales y abstractos, lógicamente interrelacionados y que busca determinar explicaciones de los hechos y fenómenos del problema seleccionado” (Pineda, Alvarado & Canales, 1994, p.57). De esta manera, a lo largo de la sección se van a describir los principales conceptos y teorías que guiaron el desarrollo de la investigación.

A lo largo de la sección se van a abarcar las cinco temáticas principales que sustentaron la propuesta de investigación, las que van a responder a: la gestión interna y externa de la información en las organizaciones; la gestión con calidad de la información; los indicadores de calidad de la gestión de la información y la relación de estos con la promoción de la salud.

## A. Gestión de la información en las organizaciones

Esta primera sección teórica se encuentra orientada a describir la información como un recurso organizacional que transita dentro de los entes y que se utiliza en distintos procesos estratégicos con el fin de cumplir metas (Rodríguez, 2008). Para iniciar, la investigación se fundamentó en la teoría desarrollada por Moore (1997), en la que se plantean las características de las *sociedades de la información* en tres puntos principales.

El primero indica que la información es utilizada como un recurso económico. Entre mejor uso de la información se tenga en las organizaciones, mejores van a ser los niveles de eficiencia, innovación, efectividad y su posicionamiento competitivo. En un segundo punto se indica que al incrementar la generación de la información también se incrementa el uso de la misma por parte de las personas como clientes. Al mejorar el acceso van a tomar mejores decisiones y conocer sus derechos ante los servicios públicos, siendo la información una herramienta para que los ciudadanos ejerzan sus derechos civiles (Moore, 1997).

Como tercer característica de las sociedades de la información, se encuentra el desarrollo de un sector económico centrado en la información, creado para satisfacer la demanda general. A partir de esto se crea una infraestructura tecnológica alrededor de las redes de telecomunicaciones y computadores. también se incentiva el flujo de la información a través de estos medios (Moore, 1997). De esta manera como indica Fernández & Ponjuán (2008):

La actual sociedad de la información y el conocimiento, se caracteriza por un uso intensivo de la información en todas sus esferas; así como por la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las organizaciones en función de su misión, objetivos y desarrollo en general (p.2).

Para la construcción información, primero es importante tener acceso a *datos*. Los mismos se entienden como “la unidad de información básica no procesada asociada a un objeto o hecho concreto.” (Esteban & Navarro, 2003, p.272). De esta manera, son un conjunto



de hechos separados y objetivos. que responden a un contexto organizacional, pero no tienen un significado específico (Davenport & Prusak, 2005).

“Ahora bien, los datos describen únicamente una parte de lo que pasa en la realidad, no proporcionan juicios de valor o interpretaciones, y por lo tanto no son orientativos para la acción.” (p.3). Es así como se pueden analizar de acuerdo a su ciclo de vida. En un primer instante se generan o se capturan, luego se almacenan en bases de datos, donde pueden permanecer aun cuando no tengan utilidad, e incluso pueden eliminarse; de no ser así, tras efectuar un análisis, han de clasificarse para poder ser utilizados (Martínez & Martínez, 2006).

La importancia de los datos radica, en la capacidad de manipular su forma o su significado, lo que permite remitirlos a distintos interesados para que los utilicen de diferentes manera (Martínez & Martínez, 2006). Su uso en muchos casos implica su interpretación (análisis, tendencias, síntesis, correlaciones) y es a partir de esto que se crea información (Pérez & Castañeda, 2009).

Los autores Pérez & Castañeda (2009, p.5), describen la información como un conjunto “de datos relacionados o interpretados en un contexto específico”. Por lo que la *información* es generada cuando se le da significado a los datos. Se menciona que esta conversión se produce a partir de (Davenport & Prusak, 2005):

- *Contextualizar* los datos, cuando se conoce para qué fueron recogidos.
- *Categorización* de los datos en unidades de análisis o componentes clave de los datos recolectados.
- Cuando se *calculan* los datos: de manera que fueron analizados a partir de métodos matemática o estadísticos.
- *Corrigen* los datos: esto es cuando los errores han sido removidos.

La información crea una estructura que le da significado a los datos, facilitando la interpretación del contexto (Navarro & Navarro, 2003, p.272). Por lo que es un componente importante para que las organizaciones puedan identificar y adaptarse a los cambios externos e internos que se le presentan (Rodríguez & Galán, 2007). Con relación a esto, Wei (2006).

describe que la información se puede utilizar para darle sentido a los cambios en el ambiente, crear nuevo conocimiento y para la toma de decisiones.

También menciona que el *conocimiento organizacional* surge cuando estas tres áreas de uso de la información (*sense-making, knowledge creation and decisión making*) se entrelazan. Su aplicación se traduce en la búsqueda, evaluación y selección de nuevas alternativas de respuesta al ambiente dinámico y cambiante (Wei, 2006). De esta manera, es el “conjunto de información desarrollada en el contexto de una experiencia y transformada a su vez en otra para la acción. El conocimiento permite percibir escenarios nuevos y tomar decisiones.” (Pérez & Castañeda, 2009, p.5). Adicionalmente:

Por conocimiento se entiende en este contexto la comprensión de la realidad a partir de la obtención y el análisis de información orientada a la toma de decisiones y la acción. El conocimiento tácito es de posesión personal, difícil de formalizar y de compartir, sólo accesible a los otros de modo indirecto (Esteban & Navarro, 2003, p.272).

La investigación se centra específicamente en la gestión de la información y no en la de conocimiento organizacional. Además, que se indica que la gestión del conocimiento no puede satisfacer de forma plena la demanda de información de una organización; de forma que depende en realidad de la gestión de la información (Fernández, 2004).

La *gestión de la información* dentro de las organizaciones se define como un proceso “mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de información de una organización asegurando un adecuado tratamiento, intercambio y uso de este recurso, que contribuyan al establecimiento de fortalezas organizacionales.” (Rodríguez & Galán, 2007, p.56). Para esto se debe seleccionar, procesar y distribuir toda la información con la que cuenten los entes, sin importar que provenga de ámbitos internos o externos (Arévalo, 2007).

Para finalizar la gestión de la información con calidad, va a permitir que la estructura organizacional mejore la distribución y uso de la información, de manera que los flujos informacionales faciliten la accesibilidad, organización y aumenten el valor del recurso



durante la toma de decisiones y la innovación organizacional (Rodríguez, 2008). Entre mayor calidad haya en los procesos, mayores posibilidades tienen las organizaciones de crear conocimiento organizacional y adaptarse al entorno. Dentro de esas adaptaciones se visualiza el poder responder con procesos de gestión que consideren las características de la población móvil Ngäbe-Buglé. Estos aspectos se van a desarrollar de manera más amplia a continuación.

#### *a. Gestión interna de la información en las organizaciones*

La gestión de la información responde a un conjunto de actividades realizadas con el fin de “controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida” (p.7) por las organizaciones para el desarrollo de sus distintas actividades (Bustelo & García, 2001). Se trata de la explotación de la información para cumplir los objetivos de las organizaciones y conlleva su adquisición, procesamiento y difusión (Arévalo, 2007).

Lo que se busca es que el conocimiento sea compartido para ser utilizado y la mejor forma de hacerlo es plasmándolo en un medio accesible para sus posibles usuarios (Fernández, 2004). Esto implica que la única forma de gestionar la información es registrándola en bases de datos o en documentos (Bustelo & García, 2001). Los *documentos* se van a describir como un conjunto de datos elaborados y estructurados en unidades de significado y que se encuentran fijados en un soporte material para su conservación y transmisión (Esteban & Navarro, 2003).

Es a partir de esto que la investigación se centra en información que se encuentra plasmada en documentos. Adicionalmente se va a hablar de tres tipos de información, los que son descritos por Bustelo & Amarilla (2001, p.232) como:

- *Información interna*: es la documentación generada o recibida por la organización y que surge a partir de sus actividades diarias.
- *Información externa*: como complemento a la documentación que produce la organización, se suele consultar y manejar fuentes de información externas, ya sea que generan otras organizaciones o que se encuentran en bases de datos.

- *Información pública*, responde a la documentación que la organización pone a disposición del público. Se comunica por medio de publicaciones, sitios oficiales o entrega de resultados a la población en estudio.

Con relación a la gestión de la información de manera interna Devece-Caranana *et. al* (2015, p.53), plantearon un ciclo que se encuentra compuesto por seis dimensiones: recolección, procesamiento, codificación y almacenamiento, acceso, identificación de necesidades de información y a partir de esto la distribución de la información de manera interna en la organización. Cada uno de estos componentes se va a describir a continuación:

- La primera dimensión abarca la recolección de información a partir de fuentes externas y/o al crearla por medio de los datos producidos por la propia organización.
- Después las organizaciones deben procesar la información con el objetivo de adaptarla al contexto específico de la empresa y mejorar su interpretación. Es importante tratar de asegurar en esta etapa que la información sea de calidad.
- Como tercer punto se menciona la codificación y almacenamiento de la información. Con el fin de facilitar su acceso y uso subsecuente.
- El acceso a la información tiene dos significados. El primero se relaciona a la capacidad tecnológica de acceder rápidamente a la información y el segundo es el acceso a través de las personas que forman parte de la organización.
- Después está la identificación de necesidades de información por parte de las personas funcionarias, esto se relaciona con las rutinas y cultura organizacional.
- La última dimensión, es la distribución de la información a partir de las necesidades identificadas, determinando qué tipo de información debe ser intercambiada y cerrando el ciclo de vida de la información (Devece-Caranana, *et. al*, 2015, pp.52-55).

En efecto, la gestión interna de la información debe tener como objetivo que las funciones y actividades de la organización se encuentren respaldadas por la información generada y sistematizada. De manera que el flujo constante de este recurso lleve a procesos de innovación, los que se relacionan con la capacidad de seleccionar alternativas adecuadas para



resolver los problemas que se presenten. A esto último se le denomina *toma de decisiones* (Rodríguez & Galán, 2007).

Finalmente, es importante resaltar que el uso de información, podría permitir que las organizaciones se adapten a los cambios ambientales que surgen a su alrededor. Esto debido a que facilita la comprensión de los mismos y puede fundamentar la toma de decisiones (Rodríguez & Galán, 2007). Para esto deben captar información de su entorno (Paños, 1999), aspecto que implica la gestión externa de información.

#### ***b. Gestión externa de la información en las organizaciones***

La investigación buscó caracterizar los procesos de gestión de información externa que desarrollan las organizaciones participantes. Para esto se indagó en la forma en que los entes capturan información que producen otros actores sociales. Además se estudiaron los procesos que llevan a transmitir la información creada de manera interna al ambiente externo, ya sea porque se publican, intercambian o devuelven los documentos formulados. Esto se fundamenta en lo que describe Rodríguez (2008) como:

- *Los flujos de información ambiental*: están conformados por información proveniente del ambiente externo, que ingresa a la organización porque se considera de importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- *Los flujos de información corporativa*: conformados por la información que la organización envía al ambiente externo.

Con relación a la información que las organizaciones envían al ambiente externo, se resalta la importancia de contar con planes para informar los resultados de los procesos a las distintas partes interesadas (CCSS, CENDEISSS & UCR, 2004). A esto se le denomina *difusión de información* y se caracteriza por ser la transferencia del conocimiento creado a los lugares y poblaciones que la necesitan y con la calidad requerida (León, Castañeda & Sánchez, 2007). Una vez que la información llega a distintos actores, a cada quien le corresponde darle un valor añadido, lo que permite crear nuevo contenido que se debería también difundir (Arévalo, 2007).

Para la difusión de información se crean *redes sociales*, las que se definen como “un conjunto bien delimitado de actores - individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc.- vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales.” (Lozares, 1996, p.108). A partir de estas estructuras se producen intercambios de información y el desarrollo de conocimiento en conjunto (Pérez & Castañeda, 2009).

Para identificar las características de las relaciones entre las organizaciones participantes se utilizó como base el *mapeo de actores sociales*. A partir del mismo se buscó conocer “cómo los actores sociales se articulan, relacionan, desenvuelven en un contexto dado” (p.1). En la presente investigación, se realizaron ilustraciones para presentar de manera representativa las características de las alianzas entre actores y los intercambios de información que se produce, clasificándoles además según su intensidad, dependencia o voluntad (Tapella, 2007).

Con relación a lo anterior, se tomó como base la metodología utilizada por Tapella (2007). Se buscó en un primer punto marcar los tipos de alianzas existentes, en tres niveles: de fuerte colaboración y coordinación, moderadas y relaciones débiles o puntuales. Además, se agregó la categoría de apoyo financiero, para las organizaciones que tienen relaciones basadas en el intercambio de recursos económicos de forma constante (Dershmen, Dargarguila, Sagnelidze & Roels, 2011).

Al plantear visualmente estas interacciones se tuvo la posibilidad de observar las distintas alianzas que tienen las organizaciones entre sí. esto llevó a dividir las mismas en si se producen de manera voluntaria, estructurada o esporádica (Tapella, 2007). Además, se buscó describir en una segunda ilustración si los intercambios de información entre los distintos entes son débiles u ocasionales: específicos o fuertes (International Rescue Committee, 2016).

Para caracterizar los intercambios de información, se identificó que los mismos deberían basarse en las *necesidades de información* que logren identificar las organizaciones y a partir de las mismas direccionar las búsquedas de datos y documentos (Secretaría de la Convención de Ramsar, 2010). Con relación a esto se buscó conocer si a partir de la



identificación de vacíos, las organizaciones buscan o generan procesos tanto con la población, como con otras organizaciones, para la obtención de nueva información que les permita suplir sus carencias en temáticas, datos o materiales.

La información externa puede ser de dos tipos. Como primer factor está la información del ambiente que no tiene una relación directa y causal con las funciones de los entes, en un segundo punto está la que se encuentra relacionada de manera directa a la organización y el cumplimiento de sus objetivos (Paños, 1999). Es a partir de esto que las organizaciones que se consideraron para el desarrollo de esta investigación, debían trabajar y específicamente generar información de la población indígena móvil.

Para finalizar se estudió la forma en que se utiliza la información con la que cuentan los entes participantes, la posibilidad de acceder a la misma por parte de actores externos y la frecuencia con la que se actualiza. Estos componentes se relacionan con la calidad en los procesos de gestión de información y se describen sus fundamentos a continuación.

#### **B. Gestión con calidad de la información**

La calidad de la información se considera una herramienta para la toma de decisiones, de obligatorio manejo para cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo (Cubillos & Rozo, 2009). El Project Management Institute ([PMI], 2013), indica que existen tres elementos principales en la administración y desarrollo de la calidad. El primero es la planificación de las características de lo que se desea, un segundo punto consiste en asegurarse que se cumplan estos estándares deseado y, por último, controlar la calidad por medio del monitoreo y registro de resultados de desempeño que permitan seguir mejorando los productos deseados.

Las medidas, características y técnicas de calidad son específicas para lo que se desea lograr y responden a la construcción de ciertos estándares (PMI, 2013). La investigación en este caso se centra en tres características específicas de calidad a estudiar en los procesos de gestión de la información: acceso a la información, exactitud de la información y utilización

de la información. Estas características se encuentran ligadas y están presentes en ambos ciclos de gestión de información.

En la gestión de la información cada vez tienen menos importancia los soportes o medios en los que se recoge la información y más bien ha pasado a un primer plano su accesibilidad. “No importa dónde se encuentre físicamente, lo que se requiere es que sea accesible en el momento en el que se necesita” (Bustelo & García, 2001, p.7). El acceso se relaciona con la capacidad de encontrar y recuperar la información requerida (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación [FAO], 2009).

El acceso se puede dividir en físico, virtual e intelectual. El acceso físico supone que se puede obtener cuando sea necesaria y se solicite. El acceso virtual completa y mejora al físico, por medio de estructuras digitales que permitan obtener la información. Finalmente, el acceso intelectual se relaciona con el formato lingüístico que tiene la información y la capacidad de ser entendido por cualquier profesional de otra institución que lo analice (FAO, 2009).

La segunda característica de calidad es la exactitud, que se define como la información que es correcta, libre de errores y precisa (Wang & Strong, 1996). Para investigar esta característica, fue crucial conocer la manera en la que fue recolectada y analizada. También “es importante considerar que la información no actualizada tiende a no ser exacta” (p.2). Esto se encuentra relacionado al valor actual de la información, tomando en cuenta la fecha de recolección y momento de actualización de la misma (Figueroa, 2007).

Las características de acceso y exactitud de la información, se relacionan con la claridad que tengan las organizaciones de quién recolecta y compila la información y la razón por la que lo hacen. Además de cómo se fija una frecuencia de recolección y si se cuenta con un plan para informar los resultados a las partes interesadas en el proceso (CCSS, CENDEISS & UCR, 2004).

También se resalta la importancia de utilizar la información producida y recolectada, con el fin de garantizar un desempeño eficiente de las organizaciones, al tener la posibilidad de innovar y crear soluciones a problemas y necesidades específicos del entorno (León.



Ponjuán & Rodríguez, 2006). Se determina como un componente de calidad que quienes recolecten la información, la puedan utilizar en el propio curso de su trabajo (CCSS, CENDEISS & UCR, 2004). De forma que, la última característica de calidad a investigar es el uso que le dan las organizaciones a la información interna y externa con la que cuentan.

A partir del estudio de las tres características de calidad descritas dentro de los procesos de gestión de información que desarrollan las organizaciones participantes, se prosiguió a construir una guía para medir los atributos y características deseadas en puntos clave de dichos procesos. Las herramientas tienen como fin de fortalecer la calidad en la gestión de la información (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2014, p).

### C. Indicadores para la gestión de la información

La evaluación de los procesos permite: la retroalimentación o mejora (*improvement*) de las acciones ejecutadas o en ejecución. El aprovechamiento de las experiencias del pasado para actividades futuras (*enlightmmment*) y la rendición de cuentas (*accountability*) (Análisis y desarrollo social consultores, 2003). Esto se relaciona con el tercer objetivo específico de la investigación, el que consistió en el desarrollo de una propuesta de indicadores. Dichas herramientas de evaluación se describen como:

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables. la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso. permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo (Departamento Administrativo de la Función Pública [DANE], 2010, p.13).

Los indicadores se visualizan como herramientas útiles para planear y ejecutar los procesos de gestión, en este caso, de información en salud. Dentro de los propósitos de su construcción está: identificar puntos de mejora y cuantificar sus modificaciones en el tiempo, mejorar la toma de decisiones, generar información útil para diseñar, implementar y evaluar la

gestión de la información y finalmente poder monitorear el uso, acceso y creación de información.

#### *a. Tipos de indicadores y formas de medición*

Los indicadores se pueden dividir en dos tipos. En un primer momento están los indicadores cualitativos o categóricos, que tienen como finalidad principal identificar rasgos positivos o negativos de las variables a estudiar. Después están los indicadores cuantitativos, que buscan evaluar el incremento o disminución de estándares numéricos (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007).

Adicionalmente, los indicadores cualitativos y los cuantitativos tienen otras subdivisiones. Es importante mencionar que las distintas clasificaciones no son excluyentes entre sí, es más, en este caso algunas se usaron de manera complementaria para la construcción de los indicadores propuestos (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica [MIDEPLAN], 2018).

##### 1. Indicadores cualitativos

Los *indicadores cualitativos* tienen como característica principal que sus resultados se traducen en escala de cualidades (DANE, 2010). Se basan en la descripción de variables y/o del indicador (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007) y permiten tener en cuenta las amenazas y oportunidades del entorno organizacional (DANE, 2010).

Los datos cualitativos se abstraen conceptualmente y se incorporan en forma de palabras, oraciones y párrafos. Posteriormente estos resultados cualitativos pueden trasladarse a expresiones numéricas, estructuradas en indicadores cuantitativos (Picado, 1995). “Aquellas variables cualitativas, o mejor, categóricas, en tanto permiten establecer si el resultado está en un rango bueno, regular o malo, igualmente deberán ser numéricas.” (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007, p.10). La expresión de cualidades puede ser medida de las siguientes formas:

- Categóricos. Por ejemplo: bueno, aceptable, regular, malo (DANE, 2010, p.16).
- Binarios. Por ejemplo: sí, no (DANE, 2010, p.16).



- Escalas. Se pueden establecer escalas de calidad o cantidad para el nivel de logro, esto de acuerdo a los intereses de la evaluación. Por ejemplo: Muy satisfactorio 10-9; Satisfactorio 8; Medianamente satisfactorio 7-6; Insatisfactorio, 5-4 (Picado, 1995, p. 179).

## 2. Indicadores cuantitativos

Los resultados de los indicadores cuantitativos van a consistir en expresiones porcentuales, numéricas, promedios o números absolutos, según las características de la o el conjunto de variables evaluadas (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007). Las clasificaciones propuestas para los indicadores cuantitativos varían según los distintos autores estudiados, es por eso que en la presenta sección solo se van a exponer los tres tipos seleccionados y utilizados para la confección del último objetivo específico. Es importante recordar que estas delimitaciones pueden ser también complementarias entre sí:

### *2.1. Indicadores de gestión*

Dentro de esta categoría, se encuentran los indicadores operativos. Miden el nivel o cantidad de elementos requeridos para la obtención del producto, servicio o resultado (DANE, 2010). Además, permiten medir las características (calidad) de la producción de una institución (insumos, proceso, producto) (Ministerio de Hacienda y MIDEPLAN, 2013; citado en MIDEPLAN, 2018).

### *2.2. Indicadores de insumos (inputs)*

Los indicadores de insumos son las unidades de medida que permiten conocer la naturaleza y cuantía de los factores que de manera directa o indirecta se utilizan por las organizaciones para llevar a cabo sus actividades (Guinart, 2003). A partir de estos se pueden visualizar los recursos (financieros, humanos, materiales, tecnológicos y de información) que se utilizan en el proceso de producción (MIDEPLAN, 2018).

### *2.3. Indicadores de calidad*

En cuanto a los indicadores de calidad “estos miden los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se producen” (CONEVAL, 2014, p.25). De manera que reflejan los atributos de los productos y las características de los

servicios que se brindan (MIDEPLAN, 2018) y permiten identificar aspectos fundamentales a trabajar con relación a los mismos (Departamento de la Función Pública, 2015).

*b. Niveles de indicadores y métodos de cálculo*

A partir de lo expuesto por Inche & Chung (2004), se pueden identificar tres niveles de indicadores, estos se describen a continuación (pp.41-42):

- Indicadores de primer nivel: estos corresponden a los indicadores lineales, es decir, no son producto de ninguna operación. Por ejemplo: N° de tesis de doctorado culminadas en el año 2019= 2
- Indicadores de segundo nivel: son aquellos que se establecen como un cociente. Por ejemplo: N° de Tesis de Doctorado/N° de Doctorandos= 0.14
- Indicadores de tercer nivel: son los que se expresan en porcentaje.

Con relación a los indicadores de tercer nivel, se indica que un *porcentaje* es “el cociente entre dos variables con una misma unidad de medida en el mismo periodo; representan, en la mayoría de los casos, un conjunto de menor dimensión de otro conjunto.” (CONEVAL, 2014, p.39).

Los indicadores representan de esta manera una base para monitorear los procesos y a partir de esto crear estrategias para obtener mejores resultados futuros (DAFP, 2015). Estas herramientas van a permitir tener mayor control sobre su desempeño en la gestión de la información. Además, se consideró fundamental que los indicadores difieran de ser para un ente de manera específica, sino que sirvan de manera general para la toma de decisiones al nivel operativo y directivo dentro de los distintos tipos de organizaciones que generan información en salud de la población móvil Ngäbe-Buglé y que formaron parte del presente estudio (Guinart, 2003).

**D. Promoción de la salud y gestión de la información**

La investigación se basa en el concepto de la *nueva salud pública*. Lo que se describe por Franco (2006), como un enfoque que apunta a desarrollar los postulados de la promoción de la



salud con estrategias novedosas y tiene como ejes principales los determinantes sociales de la salud, las intervenciones estatales y las acciones de la sociedad civil. La investigación se centró específicamente en las intervenciones estatales y de organizaciones de distintos sectores.

La salud pública tiene una naturaleza interdisciplinaria e intersectorial, debido a que no es sinónimo de responsabilidad del Estado, ya que abarca más de lo que el mismo puede hacer en materia de salud. Lo que busca es la acción colectiva con el fin de proteger y mejorar la salud de las personas, esto por medio de acciones que sobrepasen intervenciones poblacionales o comunitarias y más bien se centren en asegurar el acceso a información y servicios de calidad. (Calvo, 2003).

Por otro lado, se menciona que el excluir a los migrantes de un enfoque de salud basado en los derechos humanos, es una mala práctica de salud pública, ya que según indica la OIM (2013, p.12):

(...) genera un mayor gasto sanitario para los migrantes y, en general, viola sus derechos. En cambio, atender las necesidades de salud de los migrantes puede mejorar el estado de salud y los resultados sanitarios: facilitar la integración; evitar gastos sanitarios y sociales prolongados; contribuir al desarrollo social y económico; y, lo más importante, proteger la salud pública y los derechos humanos.

De esta manera, los derechos humanos de los migrantes, incluido el derecho a la salud, han ido adquiriendo un creciente reconocimiento y se han ido integrando sus necesidades sanitarias y vulnerabilidades en los planes, políticas y estrategias nacionales de los gobiernos (OIM, 2013). Con relación a esto, el *derecho a la salud* es “un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos. Todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente.” (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 2000, p.1).

Para el cumplimiento del derecho a la salud de todos los grupos poblacionales, es necesario garantizar una mayor equidad en el abordaje de las poblaciones y buscar mejoras

relacionadas a su calidad de vida. Estos son fines esenciales de la promoción de la salud (Cerqueira, 1996), la que además busca garantizar de forma propositiva y proactiva el derecho de los ciudadanos a una vida saludable, sin que encargarse de ese bienestar recaiga sobre ellos (García, 2014). La *promoción de la salud* se define como:

(...) un proceso integral social y político, que no solo abarca acciones dirigidas a fortalecer las habilidades y capacidades de los individuos, sino también acciones dirigidas a las cambiantes condiciones sociales, ambientales y económicas, a fin de aliviar su impacto en la salud (OPS, 2002, citado en Vidarte, Vélez, Sandoval & Alfonso, 2011, p. 204).

Para esto es necesario que los Estados y sus sociedades construyan acciones mínimas en conjunto para proteger la salud de los pueblos (Calvo, 2003). El ejercicio apropiado de acciones esenciales desde la salud pública es fundamental, no solo para mejorar el nivel de salud y la calidad de vida de las poblaciones, sino también porque se va a traducir en una mejor conducción, regulación y provisión de servicios de parte del Estado (OPS & OMS, 2001).

Con relación a esto se menciona como una función básica para la salud pública el monitoreo y análisis de la situación de salud de la población y según lo que indica la Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud (2001, p.12) abarca los siguientes puntos:

- La evaluación actualizada de la situación y tendencias de salud del país y de sus determinantes, con especial énfasis en la identificación de desigualdades en los riesgos, en los daños y en el acceso a los servicios.
- La identificación de las necesidades de salud de la población, incluyendo la evaluación de los riesgos de salud y la demanda por servicios de salud.
- El manejo de las estadísticas vitales y la situación específica de grupos de especial interés o mayor riesgo.
- La generación de información útil para la evaluación del desempeño de los servicios de salud.



- La identificación de recursos extrasectoriales que aportan en promoción de la salud y mejoramiento de la calidad de vida.
- El desarrollo de tecnología, experiencia y métodos para el manejo, interpretación y comunicación de la información a los responsables de la salud pública (incluyendo actores extrasectoriales, proveedores y ciudadanos).
- La definición y el desarrollo de instancias de evaluación de la calidad de los datos recolectados y de su correcto análisis.

De esta manera, se visualiza la gestión de la información como un componente básico de la salud pública. Adicionalmente se posiciona a los profesionales en promoción de la salud, como posibles potenciadores de redes de conocimiento, debido a que tienen la capacidad de analizar y manejar complejas tramas intersectoriales. Al entender las relaciones, necesidades y contextos, se pueden fortalecer los procesos de intercambio de información y resaltar su importancia (García, 2014). Ante esto también se visualiza como esencial el desarrollo capacidades para incentivar el trabajo interdisciplinario en salud pública (OPS & OMS, 2001).

Un abordaje desde la promoción de la salud buscaría una coordinación intersectorial que potencie la consolidación de vías de comunicación entre distintas organizaciones. El mejorar el uso y acceso a información de distintos sectores, se visualiza como esencial para respetar las necesidades culturales y características específicas de las poblaciones a las que se les brindan los servicios (OMS, 1986). Esto al tener la capacidad de analizar los factores sociales, culturales y políticos que envuelven a los usuarios, sus condiciones de vida y su potencial bienestar (Cerqueira, 1996).

Lo ideal es estimular la construcción de respuestas integradas e integrales por medio de la articulaciones de distintos sectores implicados (OMS, 1986). Esto implica un abordaje *intersectorial*, que es definido por Castell (2007, p.2), como “la intervención coordinada de instituciones representativas de más de un sector social, en acciones destinadas total o parcialmente a tratar los problemas vinculados con la salud, el bienestar y la calidad de vida, forma parte de esa respuesta social organizada.”.

Con relación a esto, parte del proceso de indagación desarrollado dentro de la investigación, buscó identificar si las redes de intercambio de conocimientos e información configuradas por distintos actores, permiten analizar con mayor facilidad las características y necesidades de la población indígena móvil. Esto al considerar que la OPS & OMS (2001), describen que las estructuras multisectoriales deberían enfocarse en la construcción de acciones orientadas a resolver las inequidades en salud.

En otro punto, se estipula desde la promoción de la salud, que para realizar intervenciones poblacionales se debe tener en cuenta la naturaleza cambiante del entorno, el carácter multidimensional de las acciones y la consideración de todas las características de la población meta (Salazar & Vélez, 2004). Ante esto, es esencial reconocer “el papel fundamental de la realidad que se pretende transformar y el papel predominante de los flujos locales de información y conocimiento asociados a los procesos de intervención en salud.” (Jardines, 2007, p.3).

De esta manera, aunque la investigación solo trabaje con las organizaciones, sí se va a considerar la forma en que éstas integran y adaptan sus procesos de gestión de información a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Para esto Granizo & Gallego (2014) plantean los principios generales que aportan calidad a las intervenciones poblacionales:

- *Participación de las personas y grupos implicados:* La participación de la población debe darse en todas las fases, al igual que la implicación de todos los actores sociales que tengan que ver con el objeto o problema, esto le proporciona calidad y eficacia a las iniciativas y las integra mejor al territorio.
- *Análisis y adaptación al contexto:* La iniciativa debe activar y potenciar la coordinación de los recursos comunitarios. Esto potencia su posible extensión e impacto en el entorno y evita duplicidad y contradicción con otros proyectos, servicios o investigaciones. Se debe evitar la fragmentación de las acciones entre organizaciones y buscar la globalidad, integrando y reforzando las políticas de salud existentes en el territorio.
- *Metodología de planificación, de evaluación y educativa:* Se deben analizar las necesidades y recursos de manera crítica, para identificar las mejores oportunidades de



intervención. Se debe dar una previsión de recursos suficientes y a partir de esto una adaptación de las estrategias a los factores condicionantes del entorno, esto es un requisito para la viabilidad y calidad de una intervención.

A partir del fortalecimiento de la gestión de la información se espera que las intervenciones o estrategias sean configuradas a la medida del entorno (con proyectos únicos, creados a partir de las necesidades de las poblaciones) y con intervenciones que promuevan un enfoque de coordinación multisectorial, incentivando el uso e intercambio de información (Granizo & Gallego, 2014).

La investigación busca finalmente la *reorientación de servicios*, al promover el uso de información que sobrepase el sector sanitario. Además el fortalecimiento de los procesos de gestión se puede traducir en mejoras concretas en la prestación de servicios y creación de iniciativas (Franco-Giraldo, 2012). De manera que, se logren identificar las necesidades de la población indígena móvil y al mismo tiempo, se incentive la coordinación con distintos sectores, disciplinas y el pueblo mismo para crear alternativas adecuadas y sensibles para abordar las problemáticas (OMS, 1986).

La investigación buscó a partir de los primeros dos objetivos caracterizar los procesos de gestión de información que desarrollan las organizaciones, tanto de manera interna, como externa. En un tercer objetivo se construyó una propuesta de indicadores de calidad, gestión e insumos, orientados a fortalecer la recolección, uso, acceso y producción de información de la población indígena móvil. En el siguiente capítulo se describe el procedimiento metodológico que se utilizó para el cumplimiento de estos objetivos.

## Capítulo II. Procedimiento metodológico

En el presente capítulo se describen las principales características del proceso metodológico que guio el desarrollo práctico de la investigación y el cumplimiento de los objetivos planteados. A continuación, se presenta por medio de una ilustración los distintos puntos que caracterizaron la metodología y que se van a describir con mayor detalle a lo largo de la sección.

Ilustración 1. Descripción de las principales características del procedimiento metodológico



Fuente: Elaboración propia, 2019.

### I. Paradigma de investigación

La presente investigación se desarrolló desde un paradigma naturalista, con la finalidad de “comprender e interpretar la realidad, los significados de las personas, percepciones,



interacciones y acciones.” (Barrantes, 2000, p.61). El estudio buscó conocer la lógica interna en la dinámica de las organizaciones participantes y sus ciclos de gestión de la información, tomando en cuenta para esto su propio marco de referencia (Guardián-Fernández, 2007).

En cuanto a la relación sujeto-objeto fue de dependencia, debido a que se buscó la construcción de conocimiento a partir de la interacción entre la investigadora y los sujetos participantes (Barrantes, 2000). Se trató de ser fiel a la naturaleza del fenómeno, comprendiendo y describiendo las características de los distintos procesos de gestión de información. A esto se le unió un análisis del contexto en el que se desarrollan las organizaciones participantes y la forma en que el mismo influye en el objeto de estudio (Guardián-Fernández, 2007).

## **II. Enfoque de investigación**

Se trabajó desde un enfoque de investigación cualitativo (Barrantes, 2000). De manera que la investigación se caracteriza por ser de índole interpretativa y buscó que las personas participantes se encontraran activas durante el desarrollo del proceso (Pineda, Alvarado & Canales, 1994). Es a partir de esto que se describe:

La investigación cualitativa representa una visión de la realidad y del conocimiento a través de la cual se pretenden estudiar de modo integral aquellas dimensiones relacionadas con los valores, expectativas y motivaciones que contribuyen a explicar los comportamientos y actitudes de las personas en sus propios contextos (Calderón & Fernández, 2008, p.212).

Para efectos de la presente investigación, no se estudiaron procesos a nivel individual o personal de los funcionarios implicados, sino que se buscó el análisis de los comportamientos de las organizaciones como sujetos de estudio (Barrantes, 2000). Aun así, la obtención de datos se centró en las perspectivas de los participantes como expertos dentro de los entes. Su rol fue caracterizado por un proceso de indagación flexible, cuyo propósito final buscó la reconstrucción de la realidad en estudio a partir de sus propios marcos de referencia (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Los resultados y factores de análisis, surgieron a partir de la unión de las “realidades” y perspectivas de las personas expertas dentro de las organizaciones participantes, la investigadora, el estudio del entorno y la interacción entre los distintos actores implicados a lo largo del proceso (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

De esta manera, “el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado.” (p.10). El estudio fue de índole interpretativo, debido a que se fue adaptando a las distintas situaciones que se presentaron durante su desarrollo y a la propia disponibilidad de los distintos actores sociales implicados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### **III. Tipo de estudio**

De manera complementaria la investigación fue de tipo descriptivo, tratando de “reproducir con la mayor fidelidad y riqueza posible la visión o el comportamiento de los actores sobre el fenómeno en cuestión. El investigador, más que interpretar, intenta revelar-reproducir lo que interpretan los actores.” (p.222). Se documentaron cuales fueron “los eventos, comportamientos, creencias, actitudes y estructuras” más sobresalientes en la gestión de la información en salud de las organizaciones (Calderón & Fernández, 2008, p.221).

Un alcance descriptivo de la investigación, permitió que se especificaran las propiedades, características y rasgos más importantes de la gestión de la información que desarrollan las organizaciones participantes. De manera que se describieron las tendencias de la población en estudio, a partir de la descripción de “fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.80).

### **IV. Sujetos participantes**

Los sujetos participantes para efecto de la presente investigación fueron personas expertas dentro de organizaciones que han generado información relacionada con la salud de la población Ngäbe-Buglé. Para esto debían haber creado o estar generando investigaciones, brindando servicios o llevando a cabo proyectos y programas a partir de los que extraen datos



o información relacionada a las condiciones de vida de las personas indígenas móviles que transitan por el país en las distintas etapas del año.

También fue esencial que esos distintos datos, información, materiales o iniciativas se encontraran plasmados en documentos o en bases de datos. Esto se fundamenta bajo la lógica de Bustelo & García-Morales (2001), quienes indican que “la información que se puede registrar es, mientras no se demuestre lo contrario, la única que se puede gestionar” (p.2).

Adicionalmente se optó por considerar a organizaciones formalizadas, que según Cantón (2003), se caracterizan por ser “el resultado del trabajo de organizar, de poner en marcha funciones estructuras y objetivos para conseguir un fin determinado.” (p.144). De manera, que dentro de los entes seleccionados debía haber una división de grados de responsabilidad, funciones y relaciones internas.

Lo que se buscó, para efectos de la investigación. fue conocer las razones y mandatos que guiaron a las organizaciones participantes a trabajar con la población indígena móvil. Esto para describir dos aspectos principales. El primero es la manera en que las estructuras, funciones y leyes de los entes influyen en los tipos de iniciativas y servicios que se desarrollan con la población móvil y en el contenido que se extrae a partir de los mismos.

En un segundo punto estos diseños estructurales. permitieron realizar una división de las distintas organizaciones en: organización internacional (OI), organización no gubernamental (ONG), cooperativa (C) e institución del Estado (IE). Este punto fue fundamental con relación a identificar las diferencias de gestión de información según los tipos de organizaciones participantes. Adicionalmente se clasifican las IE en: nivel local (NL), nivel regional (NR) y nivel central (NC), esto debido a que se incluyeron todos los departamentos, sin importar su ámbito de acción, que generan información de la población indígena móvil.

De igual manera según Hernández, Fernández & Baptista (2010). los sujetos participantes deben responder a un lugar y un tiempo determinado. Por esta razón se tomaron en cuenta a las organizaciones que han trabajado específicamente con población Ngäbe-Buglé móvil en Coto Brus. No fue requisito que las oficinas de los entes participantes estuvieran localizadas

específicamente en el cantón, sin embargo sí debían contar con iniciativas, programas, proyectos, servicios e investigaciones en el mismo.

Adicionalmente se consideraron iniciativas que recolectaron y sistematizaron información del año 2016 al 2018, tomando en cuenta que la investigación finalizó en el año 2019. Este período se delimitó, debido a que Figueroa (2007), menciona que para hablar de información actualizada se debe haber producido en los últimos de tres a cinco años, esto cuando se habla de temas sociales, mientras que la información de más de seis años se describe como obsoleta.

Finalmente, como parte del proceso metodológico se realizaron entrevistas a expertos dentro de las organizaciones seleccionadas. Para el perfil de dichos profesionales se buscó que fueran personas que conocieran el funcionamiento de la organización en aspectos de gestión de información interna y externa, sin excluir la posibilidad de que fueran varias las personas entrevistadas y de diferentes niveles de acción (local, regional, central). A partir de esto se buscó abarcar todos los departamentos dentro de los distintos entes que generaron en el período establecido información de la población indígena móvil.

#### **A. Criterios de selección**

Con relación a estas características descritas en el punto anterior, se plantearon criterios de inclusión, que permitieron identificar y seleccionar a las organizaciones que formaron parte de la presente investigación. A continuación, se presenta una lista con las especificaciones utilizadas para la delimitación:

- Organizaciones que se encontraran generando información en el período de la investigación, o que hayan concluido sus iniciativas y servicios entre los años del 2016 al primer ciclo del 2018.
- La información tuvo que haber sido creada a partir de servicios, programas, proyectos e investigaciones que recolectan datos o crean información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
- La información recolectada o creada se debía encontrar plasmada en documentos, que puedan ser identificados, descritos e intercambiados.



- Solo se incluyeron organizaciones formalizadas, que generan o generaron información de la población móvil en el cantón de Coto Brus, aun cuando las mismas no contaban sedes concretas en el territorio delimitado.

## V. Selección de organizaciones participantes

Es a partir de las características descritas con relación a la investigación que se seleccionaron dos técnicas de muestreo, las que son mencionadas por Hernández, Fernández & Baptista (2014, 2010), como muestras dirigidas o no probabilísticas y se caracterizan por no ser definitivas y variar durante el proceso.

De manera que, durante la selección y búsqueda de las organizaciones participantes, se fueron considerando casos que no se habían contemplado al principio o excluyendo algunos tomados en cuenta inicialmente. Es para el desarrollo de este proceso, que se combinaron varios modelos de muestra, que se explican en los siguientes párrafos.

La primera es la técnica denominada **bola de nieve**, la que responde a un muestreo opinático en el que la selección de informantes estuvo ligada a condiciones como: la factibilidad de los contactos, accesibilidad a organizaciones clave y el interés de las mismas ante su posible participación en la investigación (Calderón & Fernández, 2008).

El tipo de técnica anteriormente descrita se planteó para la etapa de recolección de datos e identificación de organizaciones participantes. El procedimiento consistió en que los actores clave y expertos consultados permitieron ir identificando organizaciones para la muestra, esto al preguntarles si conocían a otra institución que cumpliera con los criterios de inclusión planteados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Este muestreo facilitó la construcción de una cadena de posibles organizaciones participantes (Calderón & Fernández, 2008).

En una etapa posterior a la identificación de los distintos actores sociales, se seleccionaron las organizaciones que cumplieran con las características deseadas, al igual que aquellas que presentaron un interés claro en formar parte de la investigación. Para esto se utilizó el muestreo de **casos tipo**, el que tiene como objetivo buscar, “la riqueza, profundidad y calidad

de la información, no la cantidad ni la estandarización” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.387).

Los actores participantes fueron seleccionados a partir de criterios de representatividad, de forma que “pudieran responder a las preguntas de la investigación y que posibiliten conocer e interpretar el fenómeno en profundidad y en sus diferentes visiones.” (Calderón & Fernández, 2008, p.223). De manera que para caracterizar los distintos procesos de gestión de información, solamente se tomaron en cuenta a los sujetos que cumplieran con los criterios de inclusión planteados.

## **VI. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

La técnica es “el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o el sujeto de la investigación.” (Pineda & Alvarado, 2008, p.144). Para efectos de la investigación se utilizaron dos técnicas para la recolección de los datos e información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

La primera de las técnicas a describir son las **entrevistas semiestructuradas**, las que fueron aplicadas a personas expertas dentro de las organizaciones participantes. Con relación a sus características y aplicación, indican Calderón & Fernández (2008) que:

Los temas y las preguntas están decididas antes del inicio de la entrevista, para lo cual se elabora una guía que asegure que los aspectos más relevantes serán abordados. No obstante, el entrevistador puede completar la secuencia y la formulación de las preguntas para profundizar en las respuestas (pp. 224-225).

En cuanto a los instrumentos, se describen como los mecanismos para recolectar y registrar la información (Pineda & Alvarado, 2008, página). Con este propósito se configuró una guía de entrevista, que permitió servir como recordatorio de todos los temas que debían ser abordados por la investigadora (Calderón & Fernández, 2008, p.225). Adicionalmente se introdujeron preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información, con relación a estas temáticas principales (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).



La guía de entrevista creada se puede visualizar en anexos (**Ver Anexo n°2**. Guía de entrevista sobre gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus, para las personas funcionarias de las organizaciones participantes en la investigación). La misma permitió obtener la información necesaria para caracterizar los procesos de gestión tanto internos, como externos de las organizaciones participantes.

La segunda técnica de investigación que se utilizó se denomina **técnica documental**. El objetivo de su uso, consistió en conseguir ciertos datos descriptivos por medio de documentos escritos para reducir las preguntas a realizar en las entrevistas presenciales (Calderón & Fernández, 2008).

De forma complementaria a la información recolectada a través de las entrevistas semiestructuradas (Valles, 1999), los documentos (no públicos, públicos, legislación, técnicos, estadísticas informes y archivos físicos o electrónicos), permitieron un análisis y comprensión más amplio del fenómeno en estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Lo que se buscó al tomar en cuenta estos documentos fue ampliar la descripción de la información en salud generada por cada una de las organizaciones participantes y las estructuras, servicios e iniciativas que llevaron a su producción.

De forma general la investigación no buscó un análisis estadístico, ni generalizado de los datos recolectados. Más bien la construcción permitió la exposición particular y de aspectos sobresalientes, según los distintos tipos de organización, procesos e información creada (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

## **VII. Descripción del proceso de selección de las organizaciones participantes**

De manera complementaria a las técnicas de muestreo y de recolección de datos anteriormente descritas, la presente sección va a exponer el proceso de selección de los sujetos participantes de la investigación de manera detallada. Al igual que características clave con relación a los niveles, departamentos y personas a las que se les realizaron las entrevistas semiestructuradas dentro de las organizaciones.

### A. Proceso de selección de los sujetos participantes

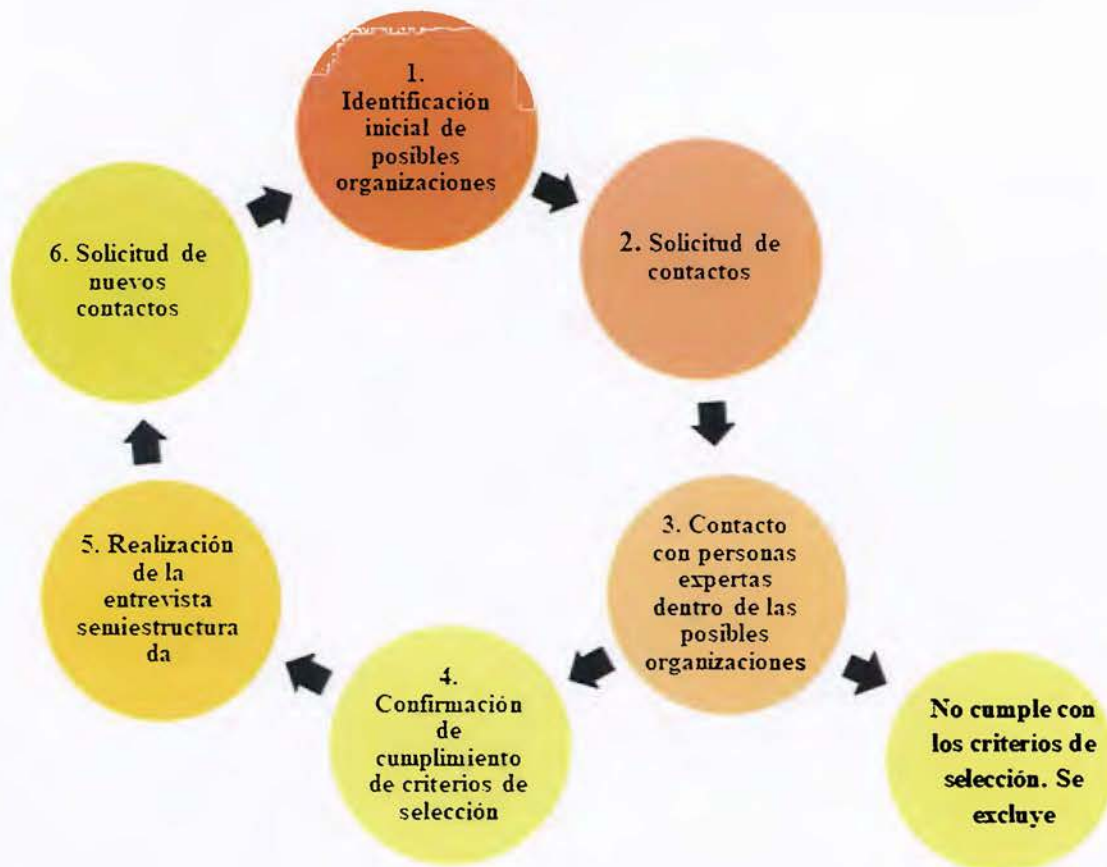
Para comenzar con las características del proceso de selección de los sujetos participantes, es importante mencionar que ambas técnicas de muestreo se mezclaron durante esta etapa. A partir del uso de la técnica de *bola de nieve* se consideraron todos los posibles casos que según otros expertos pudieran calzar con los criterios de selección. mientras que con la técnica de *casos tipo* se identificó que efectivamente cumplieran con los mismos. El proceso realizado se describe a continuación, por medio de la descripción de puntos clave:

1. En un primer momento se contactó a un conjunto de actores sociales locales que contaban con experiencia de trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus. A estas personas se les compartieron las características de la investigación y los criterios de selección planteados, a partir de esto se les solicitó la confección de una lista con las organizaciones que consideraban podían calzar con los mismos. Así se creó una lista inicial con los nombres de posibles entes participantes.
2. Dicha lista permitió pedir contactos específicos que llevaron a la identificación de funcionarios que trabajaban en procesos con la población indígena móvil dentro de las distintas organizaciones identificadas, tanto a nivel local, regional y nacional.
3. Al contactar a los distintos funcionarios en las organizaciones, se les enviaron las características de la investigación y los criterios de selección planteados y se les solicitó confirmar si cumplían con los mismos. Esto permitió ir excluyendo a una serie de entes que no se encontraban dentro de los rangos deseados. Al mismo tiempo se fueron concretando citas para realizar la recolección de datos con aquellos que mencionaron sí calzar con los mismos.
4. A partir lo anterior y al ir realizando las entrevistas, se solicitaba a las propias personas entrevistadas que mencionaran otros actores que pudieran cumplir con los criterios de selección. Esto permitió seguir identificando posibles organizaciones. Lo que volvía a iniciar el ciclo de selección de participantes.

Para complementar estos cuatro puntos descritos anteriormente se intentó representar de forma gráfica el ciclo efectuado a partir de la siguiente ilustración:



Ilustración 2. Proceso de selección de las organizaciones participantes



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Es a partir del proceso anteriormente descrito que se tuvo la posibilidad de identificar distintas posibles organizaciones y departamentos a nivel local, regional y nacional. Adicionalmente por medio de los criterios de selección planteados, se logró excluir a una serie de actores e incluir a otros para la recolección de datos.

#### B. Características de las organizaciones participantes

En la presente sección se van a describir todos los aspectos relacionados a la exclusión de organizaciones identificadas y las características de los sujetos participantes en la etapa de recolección de información. En un primer punto se expone que se excluyeron veintitrés departamentos, sedes u organizaciones que, aunque fueron identificadas por otros actores o la

investigadora como potenciales participantes. Se confirmó, una vez que se les contactó, que en realidad no calzaban con las características de selección deseadas.

Adicionalmente hubo dos organizaciones que, aunque distintos funcionarios participantes mencionaron que sí contaban con información de la población indígena móvil, nunca se logró una comunicación directa con ellas. Estos dos casos no formaron parte de la investigación por una cuestión de acceso y no por la confirmación de que no cumplían con los criterios de selección formulados.

Por otro lado, se realizaron veintinueve entrevistas semiestructuradas, en veintitrés distintos departamentos, sedes u organizaciones. Esto con el objetivo de caracterizar la gestión de la información en salud, usando la guía de entrevista descrita en el apartado anterior (**Ver Anexo nº2**. Guía de entrevista sobre gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus, para las personas funcionarias de las organizaciones participantes en la investigación).

De las veintinueve entrevistas semiestructuradas realizadas, seis fueron descartadas durante el proceso de análisis de datos. Su exclusión se debió a que, aunque inicialmente mencionaron que sí cumplían con los criterios de selección, al revisar las transcripciones se confirmó que por distintas razones las mismas no contaban con todas las características deseadas para los actores participantes.

Esto no implica necesariamente que las organizaciones en las que laboran las personas funcionarias entrevistadas fueron descartadas completamente de la investigación, pero sí que un departamento, nivel de la organización o iniciativa específica no fue tomada en cuenta para la construcción de los resultados. Es a partir de todo lo expuesto que se creó una tabla en el que se exponen las razones que justifican la exclusión de estas seis entrevistas (**Ver Anexo nº3**. Justificación para la exclusión de entrevistas realizadas a posibles organizaciones participantes).

Por otra parte, están las organizaciones que sí correspondieron a sujetos participantes de la presente investigación. Con relación a esto, de las veintinueve entrevistas semiestructuradas



realizadas, se tomaron en cuenta veintitrés. las que correspondieron a 18 distintas organizaciones. En estos casos se intentó abarcar todos los niveles que calzaran con los criterios de selección (**Ver Anexo n°4.** Características principales de las organizaciones participantes).

Para finalizar con el apartado, es importante mencionar que se crearon códigos con relación a las organizaciones participantes para describir los resultados obtenidos. Esto debido a que ciertas personas funcionarias solicitaron que la información brindada durante el proceso de recolección de datos no apareciera como oficial de las entidades en las que laboran (**Ver Anexo n°5.** Códigos creados con relación a las organizaciones participantes). Los códigos permitieron describir los procesos de manera global, tratando de resaltar componentes representativos según los tipos de organizaciones participantes y sus ámbitos de acción.

### **VIII. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas**

En la presente sección se va a describir la operacionalización de las variables categóricas. La que se fundamenta en la definición conceptual y operacional de las variables de análisis y se plantea a través de cuadros para cada uno de los objetivos específicos (Hernández, Fernández & Baptista, 2011). De esta manera, a partir de estas herramientas se pueden identificar los componentes que guiaron el desarrollo de la investigación.

Para la elaboración de dichos cuadros de operacionalización se usó el modelo planteado por Pineda & Alvarado (1994), quienes describen como primer paso la identificación del constructo o concepto que se desea operacionalizar, después su definición conceptual y su definición operativa. Estos últimos dos puntos descritos permiten evidenciar cómo se entendieron los distintos conceptos a la hora de desarrollar la investigación y por ende qué se quería estudiar.

Finalmente, los constructos se desagregaron en dimensiones de análisis y dentro de cada una de estas se construyeron indicadores o variables, que permitieron categorizar las distintas respuestas recibidas por medio de los instrumentos de recolección de datos. De esta manera las variables se describen como las características que se deseaban averiguar con relación al

fenómeno en estudio. Por otro lado, los indicadores son subdimensiones de las variables que buscaron marcar, de igual manera, componentes a estudiar dentro de la investigación (Pineda & Alvarado, 1994).

Las variables pueden ser de tipo cuantitativo o cualitativo. En este caso los cuadros se componen en su totalidad de variables cualitativas o categóricas. Al definir la variable y su medición, más que cantidad, lo que se buscó fue la clasificación, descripción y explicación de los hechos (Pineda & Alvarado, 1994).

Se desarrollaron dos cuadros de operacionalización de variables cualitativas, los que se construyeron con base en los conceptos descritos en el marco teórico de la presente investigación. Lo que se buscó fue el desarrollo teórico y operacional de todos los componentes necesarios para responder a los objetivos específicos.

El primer cuadro de operacionalización fue confeccionado para el primer y segundo objetivo específico (**Ver Anexo nº6. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: primer y segundo objetivo específico**). En este espacio se buscó desagregar todas las dimensiones de análisis necesarias para poder caracterizar la gestión interna y externa de la información en salud.

Finalmente, se construyó con relación al tercer objetivo específico un segundo cuadro de operacionalización de variables cualitativas. Dentro del mismo se establecen los lineamientos generales para la propuesta de un conjunto de indicadores orientados al fortalecimiento de la gestión de la información en salud, destinados a ser utilizados por las organizaciones participantes (**Ver Anexo nº7. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: tercer objetivo específico**).

## **IX. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El plan de procesamiento y análisis de datos que se empleó durante el desarrollo de la investigación se compuso de dos puntos. El primero se basó en la información recolectada por medio de las técnicas de entrevistas semiestructuradas y documentales y buscó el



cumplimiento de los primeros dos objetivos. En un segundo punto se empleó un análisis realizado para la creación del tercer objetivo específico de la investigación, a partir de la triangulación de información.

#### **A. Plan de procesamiento y análisis de datos de los primeros dos objetivos específicos**

En esta primera sección, se va a describir el plan de procesamiento y análisis de los datos e información que fue desarrollado específicamente para el cumplimiento del primer y segundo objetivo específicos de la investigación. los que buscaron la caracterización de los procesos de gestión internos y externos de las organizaciones participantes.

El plan de procesamiento y análisis de datos fue desarrollado en dos programas distintos, el primero *Word de Microsoft Office*, versión 2010 y después el software científico *ATLAS. Ti: Qualitative Data Analysis*, versión 7.5.7. Por medio de los mismos, la investigadora tuvo la posibilidad de organizar a conveniencia los datos recolectados. Este proceso finalizó con la descripción de los procesos de gestión de la información de las distintas organizaciones participantes, a partir del contenido recolectado por medio de las entrevistas semiestructuradas.

Para la consolidación del plan de procesamiento y análisis de los datos, se siguió el modelo desarrollado por Malterud (2012). a partir del que se describen cuatro etapas principales. las que guiaron el proceso desde lecturas iniciales para identificar temáticas. hasta la construcción de descripciones claras del contenido. Esto, adicionalmente fue reforzado con el enfoque planteado por Braun & Clarke (2006), el que se denomina análisis temático. Es a partir de estos dos referentes teóricos que se construyeron los siguientes puntos a describir:

- **Impresión total:** del caos a los temas.

En esta primera sección. se buscó por medio de la lectura de forma activa, analítica y crítica de las transcripciones de las distintas entrevistas desarrolladas, la familiarización de la investigadora con la información recolectada. De manera que se empezó a construir una idea con relación a los significados de los datos que se obtuvieron (Braun & Clarke, 2006).

Es a partir de esta primera impresión general, que se construyó una base de temas preliminares que sirvieron de punto de partida para organizar y analizar en etapas posteriores la información (Malterud, 2012). Aunque los temas preliminares se seleccionaron con base en las tablas de operacionalización de variables categóricas, también emergieron nuevas temáticas que no se habían sido consideradas de forma previa.

- **Identificación y clasificación de unidades de significado:** de temas a códigos.

Para el segundo paso del análisis, se trataron de organizar los datos, a partir de la identificación de unidades de significado. Siendo estas un fragmento de texto que contiene información relacionada a la pregunta de la investigación (Malterud, 2012). Para esto, se acomodaron las transcripciones según las temáticas que se buscaban identificar en cada pregunta de la entrevista semiestructurada, con el fin de encontrar las unidades de significado con mayor facilidad.

Después se generó el proceso de codificación de la información, lo que llevó a identificar, clasificar y ordenar las unidades de significado dentro de los temas preliminares que fueron identificados en la primera etapa (Malterud, 2012). Los códigos permitieron proveer una etiqueta, dividiendo la información que se recolectó según sus características y considerando cada una de ellas potencialmente relevantes para responder la pregunta de investigación. Los códigos fueron concisos, sin contener necesariamente explicaciones elaboradas (Braun & Clarke, 2006).

Adicionalmente la codificación implicó marcar unidades de significado con un código que permitió la descontextualización de fragmentos de texto de sus contextos originales, lo que facilitó después fusionarlos según sus similitudes en un mismo tema preliminar y a partir de dicha agrupación se crearon grupos de códigos (Malterud, 2012). Para esta etapa se usó *Atlas.ti* y se obtuvo una lista inicial de ciento veintidós códigos (**Ver Anexo nº8**. Códigos generados en la identificación y clasificación de unidades de significado).

La codificación inicial fue depurada a partir de dos revisiones a profundidad de cada una de las entrevistas, en la primera se plantearon códigos iniciales a partir de las distintas



temáticas preliminares identificadas y en la segunda se realizaron modificaciones como agregar, sustituir o eliminar códigos, según se considerará mejor para continuar con los pasos de las siguientes etapas del análisis.

- **Condensación:** del código al significado.

En esta fase se realizó la agrupación de los distintos códigos creados en tres temáticas principales. La primera abarcó todos los códigos relacionados a las características de las organizaciones y el contenido de su información, después se agrupó toda la información para caracterizar los procesos de gestión internos y en último punto los códigos que describían la gestión externa de la información.

A partir de lo anterior que se creó una tabla temática, en la que se agruparon los códigos en estas tres temáticas principales y después en distintas sub-divisiones, usando como guía los aspectos que se deseaban abarcar en los resultados, según los objetivos planteados. Dicha tabla se presenta en anexos (**Ver Anexo n°9**. Tabla con principales divisiones temáticas a partir de los códigos generados) y permitió juntar o dividir los códigos en temas más específicos y coherentes (Braun & Clarke, 2006).

Esta tabla temática no quedó estática desde el momento de su construcción, sino que, a la hora de ir redactando los resultados por medio de un análisis más detallado, fue necesario eliminar códigos, reagrupar y acomodar las temáticas para que tuvieran mayor coherencia en el documento final. De manera que cada uno de los temas desarrollados tuviera congruencia en sí, pero también con relación a los demás (Braun & Clarke, 2006).

Lo que se buscó fue a partir de la división de los códigos y sus respectivas unidades de significado, unir en documentos de *Microsoft Word*, partes de las transcripciones que respondieran a cada una de las temáticas identificadas y así representar la terminología original aplicada por los sujetos participantes, con el objetivo de crear una descripción detallada del fenómeno en estudio (Malterud, 2012).

- **Sintetizar:** de la condensación a descripciones y conceptos.

En esta etapa final del plan de procesamiento y análisis de los datos, se sintetizaron los datos para presentar el contenido y significados esenciales encontrados con relación al fenómeno de la gestión de la información en salud, buscando la creación de textos analíticos (Malterud, 2012). Esto se plasmó en los capítulos de resultados del presente documento, por medio de la unión y descripción de las distintas temáticas identificadas (Braun & Clarke, 2006).

El procesamiento de los datos de forma completa, permitió pasar de transcripciones individuales de las entrevistas semiestructuradas a secciones de resultados con descripciones y conceptos claros en cada una de las temáticas descritas. La unión de distintos grupos de significados, en temáticas específicas permitió describir un panorama general del fenómeno en estudio (Malterud, 2012).

Además de describir el fenómeno a partir de los resultados, también se desarrolló un capítulo de discusión relacionado a los primeros dos objetivos de la investigación. Su construcción se llevó a cabo a partir de la triangulación de información como estrategia final de análisis y consistió en, “recoger y analizar datos desde distintos ángulos a fin de contrastarlos e interpretarlos” (Colás y Buendía, 1998, p. 268). Los tipos utilizados se describen como: triangulación de datos y triangulación de teorías (Guardián-Fernández, 2007).

La triangulación de datos consiste en que la información proviene de distintas fuentes, en este caso se utilizó la que se recolectó por medio de las entrevistas semiestructuradas y la que se obtuvo por medio de la técnica documental, esta permitió la construcción de los resultados. Adicionalmente se utilizó la triangulación de teorías, la que fue aplicada para contrarrestar, analizar e interpretar dichos resultados, a partir de distintas perspectivas teóricas (Guardián-Fernández, 2007).

#### **B. Análisis de datos del tercer objetivo específico**

El tercer objetivo específico de la investigación consistió en proponer indicadores de calidad, gestión e insumos orientados al fortalecimiento de la gestión de información en salud



de las organizaciones participantes. De esta manera, todo el capítulo se creó a partir de la triangulación de información como estrategia de análisis, específicamente se utilizó la triangulación de teorías, basado en lo que describe Denzin (2015) como el uso de más de un esquema teórico para interpretar un fenómeno en cuestión.

Es así como lo que se buscó fue la construcción de los indicadores de gestión a partir del uso de distintos aspectos teóricos relacionados a tres componentes específicos: el análisis y discusión de los resultados de los primeros dos objetivos específicos con relación a la gestión de la información, los aportes de la investigadora desde su formación como promotora de la salud y finalmente las guías teóricas para la construcción de indicadores.

## **X. Plan de trabajo**

El plan de trabajo permitió consolidar etapas con un orden preestablecido a seguir durante la ejecución de la investigación y guió a una secuencia de decisiones para sus distintos desarrollos (Rodríguez, Gil & García, 1996). Es así como el presente apartado describe las fases de trabajo que se consolidaron desde la formulación del estudio, el cronograma y el presupuesto utilizado para su ejecución.

### **A. Fases de trabajo**

El planteamiento de las fases permitió consolidar un orden para aproximarse, analizar y describir la realidad en estudio. Sin embargo, al ser la naturaleza de la investigación cualitativa no siempre se siguió con exactitud el orden de las etapas que se van a describir, de igual forma, algunas de ellas se traslaparon durante la ejecución del estudio (Rodríguez, Gil & García, 1996).

Para efectos de la presente investigación se realizó una fusión entre dos esquemas planteados por distintos autores. El primero es el desarrollado por Rodríguez, Gil y García (1996) y el segundo por Valles (1999, a partir de Morse, 1994). A partir de lo anterior que se crearon las siguientes cuatro fases:

### *a. Fase preparatoria*

Esta primera fase lo que buscó fue la identificación del tema y problema a investigar, para concluir con una propuesta de investigación. Lo realizado se puede describir a partir de dos etapas mencionadas por Rodríguez, Gil & García (1996):

1. La primera fue una etapa reflexiva en la que la investigadora logró unir su formación como promotora de la salud con posibles temáticas de interés. A partir de las búsquedas bibliográficas y consultas a distintos profesionales académicos y con experiencia de trabajo con pueblos migrantes e indígenas fue que se logró delimitar el objeto de estudio.
2. El segundo punto fue la etapa de diseño, en la que se desarrolló el protocolo de investigación y se plantearon todos los aspectos teóricos y metodológicos a seguir para el desarrollo práctico del estudio. Aquí se buscó un acercamiento con informantes clave para iniciar el proceso de selección de participantes y la consolidación del Comité Asesor.

La fase finalizó al ser aprobada la propuesta de investigación, por parte de la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Salud Pública e incorporadas las sugerencias realizadas por los mismos.

### *b. Fase de trabajo de campo*

La fase de trabajo de campo buscó recolectar toda la información fundamental para el desarrollo de la investigación y la caracterización del objeto de estudio (Rodríguez, Gil y García, 1996). Para esto se desarrollaron los siguientes puntos:

1. Selección de informantes y casos

Esta primera etapa de trabajo de campo, se caracterizó por el acercamiento y selección de las organizaciones participantes, las que debían generar o haber generado información en salud de la población indígena móvil en el cantón de Coto Brus. Para esto se utilizaron técnicas de comunicación, para iniciar y mantener buena relación con los sujetos y así poder escoger aquellos que contaran con las características deseadas.



Esta fase también consistió en conseguir permisos para realizar acercamientos formales a las organizaciones. Se intentó en el proceso identificar a las personas funcionarias clave que podían potencialmente responder, a partir de su experiencia, la guía de entrevista semiestructurada con mayor facilidad.

## 2. Recogida productiva de datos

Esta segunda etapa requirió que los distintos sujetos participantes comprendieran los fundamentos y características principales de la investigación, para que tuvieran la posibilidad de facilitar la información que mejor conocieran con relación al objeto de estudio. Para esto se realizaron entrevistas semiestructuradas con el objetivo de caracterizar los procesos de gestión de información. De forma complementaria se empezó el proceso de análisis de datos, debido a que, una vez realizadas las entrevistas, de manera inmediata se iniciaban las transcripciones de las mismas.

### *c. Fase analítica y de escritura*

La fase analítica y de escritura se desarrolló de manera complementaria con la descrita en el punto anterior. Durante el desarrollo de la misma se cumplió con el plan de procesamiento y análisis de datos y se creó el presente documento escrito, en el que se desarrollan los resultados de los distintos objetivos específicos y se describen los componentes que fundamentaron y caracterizaron el desarrollo de la investigación.

### *d. Fase informativa*

En esta última fase se realizó la presentación y difusión de los resultados de la investigación, tanto a los distintos actores involucrados, como a la academia, a partir de la defensa del trabajo final de graduación. “De esta forma el investigador no sólo llega a alcanzar una mayor comprensión del fenómeno objeto de estudio, sino que comparte esa comprensión con los demás” (Rodríguez, Gil & García, 1996, p. 14).

Con relación a la devolución y discusión de los resultados de la investigación se hizo una convocatoria con todas las organizaciones y actores sociales que participaron en el proceso. Este punto es abordado con mayor profundidad en el plan de garantía ética que se

presenta en puntos posteriores. Es a partir de esta devolución que se culmina el trabajo de investigación.

### B. Cronograma de trabajo

Con relación a la *delimitación temporal* se abarcaron cuatro ciclos lectivos para la realización de todas las fases de la investigación, los que correspondieron a los años del 2018 y 2019. El cronograma de trabajo se construyó considerando las distintas etapas expuestas en el punto anterior como base, no se incluye en este caso la primera, debido a que se consolidó fuera de los períodos de matrícula. A partir de esto el cronograma se divide en tres fases.

Tabla 1. Cronograma de actividades, según las fases de trabajo de la investigación

Fase	Actividad	Año 2018				Año 2019				
		Mar- Abr.	Mayo- Jun.	Ago- Sept.	Oct- Nov.	Feb- Mar	Abr- Mayo	Jun- Jul.	Ago- Sept.	Oct- Ene.
Fase 2	Identificación de posibles organizaciones participantes									
	Identificación de informantes clave									
	Recolección de datos del objetivo específico 1									
	Recolección de datos del objetivo específico 2									
Fase 3	Análisis de los datos									
	Formulación del objetivo específico 3									
	Redacción del documento									
Fase 4	Defensa del TFG									
	Difusión de resultados									

Fuente: Elaboración propia, 2019.

### C. Presupuesto de la investigación

Se desarrolló un presupuesto considerando todos los gastos en aspectos de operación, materiales y viáticos que se necesitaron para el desarrollo de la investigación, en las distintas



fases planteadas y anteriormente descritas. El monto fue de aproximadamente un millón con ochenta y cinco mil colones y se puede visualizar con mayor detalle en los anexos del presente documento (**Ver Anexo n°10**. Presupuesto de la investigación).

## **XI. Limitaciones metodológicas**

Las limitaciones metodológicas que surgieron en las distintas fases de la investigación se relacionan con los siguientes aspectos: ubicación geográfica del estudio, acceso a posibles organizaciones participantes, recursos y tiempo. Cada uno de estos componentes se va a explicar con mayor detalle a continuación.

El primer factor se asocia a que la delimitación geográfica de la investigación se estableció para el trabajo con organizaciones que recolectan información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus. Sin embargo, esto no implicó que la localización de los entes participantes se ubicara únicamente dentro de dicho cantón y más bien hubo que desplazarse por distintas zonas de San José, Coto Brus y Pérez Zeledón por alrededor de siete meses. Este período abarcó la localización, comunicación y el desarrollo de las entrevistas a los funcionarios clave.

En cuanto a los sujetos participantes, en un primer momento se sabe que hubo dos organizaciones que, aunque según otros funcionarios entrevistados calzaban con los criterios de inclusión, no formaron parte de la investigación debido a que no se logró programar una cita para la recolección de datos. De igual manera hubo representación de distintos tipos de organizaciones y se logró caracterizar de forma general los procesos de gestión de información con relación a cada uno de ellos. Sin embargo, la idea inicial era tomar en cuenta a todos los entes que calzaran con los criterios deseados, aspecto que no se completó según lo estipulado.

Por otro lado, el no plantear la cantidad de organizaciones desde la fase preparatoria y en cambio ir expandiendo los sujetos participantes según las técnicas de muestreo seleccionadas, se tradujo en una cantidad extensa de entrevistas y por ende de información recolectada que requirió ser procesada, analizada e incluida en el presente informe.

Un segundo punto en cuanto a las técnicas de muestreo se enfoca en que se realizaron entrevistas que al final no cumplían realmente con los criterios de inclusión. Aunque las mismas fueron de gran provecho para comprender de manera global el fenómeno, de igual forma su realización implicó inversión de recursos y tiempo.

Todo lo descrito previamente se relaciona con los últimos componentes a presentar como limitaciones y se refieren a los recursos y tiempo. En cuanto a las limitaciones financieras, al ser una práctica académica la mayoría de los gastos de alimentación, materiales y movilización a distintas zonas corrieron por cuenta de la investigadora, sin embargo, una de las organizaciones participantes patrocinó la estadía en Coto Brus, aspecto que facilitó la realización de la mayoría de entrevistas efectuadas.

Con relación al tiempo, debido a las características de las técnicas de muestreo para identificar a las organizaciones participantes y los informantes clave para hacer las entrevistas, adicionalmente la cantidad extensa de información recolectada que debía ser analizada y procesada, se tuvo que solicitar una extensión de seis meses al tiempo inicialmente planeado. Una vez que el mismo fue aprobado se logró concluir la investigación con éxito.

## **XII. Plan de garantía ética**

Para finalizar el capítulo relacionado al procedimiento metodológico se va a explicar el plan de garantía ética que fue base para el desarrollo de la investigación. Es importante mencionar que la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la ESP, aprobó la propuesta de investigación, considerando los componentes éticos expuestos en la presente sección. La que se basó en dos valores clave, la cooperación y el respeto, estos fueron transversales en todas las actividades ejecutadas a lo largo del proceso.

Con relación a la cooperación, el proceso implicó constantes espacios de coordinación, entre la investigadora y las distintas organizaciones participantes. Lo que se buscó a partir de esto fue la consolidación de una investigación que, aunque sea planteada desde la academia, tenga resultados aplicables a la realidad de las organizaciones. Para esto fue esencial estudiar



el contexto y entorno en el que se desarrollan y al mismo tiempo incentivar mejoras en la dinámica del objeto de estudio.

Adicionalmente se describe el valor de respeto que se tuvo a las diferentes opiniones e intervenciones que desarrollaron los distintos actores sociales participantes a lo largo del proceso. De igual manera a las características de la gestión de la información que describieron se llevan a cabo en las distintas organizaciones. Comprendiendo que la investigación siempre fue concebida desde una perspectiva constructiva, que lo que buscaba era fortalecer los procesos actuales.

El TFG se centró en la gestión de la información tanto interna como externa de las distintas organizaciones que cumplieron con los criterios de selección. De forma que la investigación puso énfasis en los procesos relacionados al objeto de estudio y no en los servicios que se estuvieran brindando dentro de las organizaciones participantes. Fue por eso que no se tomó en cuenta dentro del estudio del fenómeno a la población indígena móvil. Debido a que el enfoque se centró completamente en la organización y sus procesos internos.

Es también importante mencionar que para describir los procesos de gestión no se planteó como necesario acceder a la información o documentos con los que contasen las organizaciones. Por lo que en ningún momento se solicitó acceso a información confidencial y se trabajó estrechamente con la descripción que brindaron los distintos expertos dentro de los entes participantes.

De manera complementaria para el desarrollo de la investigación, se tomaron en cuenta tres principios éticos esenciales (autonomía, beneficencia y no-maleficencia) para la realización de investigaciones con seres humanos. A continuación, se explica con mayor detalle la manera en que se abarcó cada uno de estos principios:

#### **A. Autonomía**

En cuanto al principio de autonomía se alega que todas las personas participantes dentro de las organizaciones seleccionadas formaron parte del TFG sin ningún factor coercitivo externo. Para esto fue necesario que comprendieran los objetivos de la investigación y el objeto de

estudio. Además del proceso que implicaba formar parte de la investigación, lo que requirió coordinación y disposición de los expertos a ser entrevistados (Tribunal Internacional de Núremberg, 1947).

Adicionalmente se desarrolló un consentimiento informado (**Ver Anexo nº11**. Formulario de consentimiento informado), el que fue analizado con las personas participantes, para que comprendieran todas las características de la investigación e implicaciones de participar en la misma. Fue fundamental que la participación fuera voluntaria y se comprendiera la posibilidad de retirarse de la misma sin ninguna repercusión negativa al hacerlo.

Dentro del formulario de consentimiento informado también se describió la manera en que se van a manejar las grabaciones recolectadas. Además, se expresó que se va a mantener la confidencialidad de las personas participantes durante el proceso, tanto en el trabajo final de graduación, como en futuras publicaciones de los resultados. También se mencionaron los procesos de devolución de resultados y la modalidad en que se iban a efectuar.

Todos estos componentes se desarrollan de manera más amplia en el consentimiento informado y se consideraron durante todo el desarrollo de la investigación con el fin de resguardar los derechos de los y las participantes, al igual que para proteger a la investigadora.

## **B. Beneficencia**

Las investigaciones deben “obtener resultados fructíferos para el bien de la sociedad que no sean asequibles mediante otros métodos o medios de estudio, y no debe ser de naturaleza aleatoria o innecesaria.” (Tribunal Internacional de Núremberg, 1947. p.1). En este caso se buscó los mayores beneficios posibles para las organizaciones participantes, dentro de los límites del objeto de estudio (Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento, 1979).

Para esto fue necesario fundamentar el tema de investigación por medio de bases teóricas concretas y consultas a expertos e instituciones locales que trabajaran en el contexto del estudio, además de investigaciones anteriores. En la mayoría de los casos se denotaban necesidades concretas, que fundamentaron las temáticas seleccionadas para investigar.



A partir de lo planteado se espera que la información y proceso investigativo generado sea de utilidad para que las organizaciones puedan conocer las iniciativas y características de los procesos que se están llevando a cabo. Además de contar con nuevas herramientas para fortalecer la gestión de la información en salud, tanto interna, como externa y que esto se vea como un insumo para mejorar el abordaje de la población móvil.

### **C. No-maleficencia**

Aunque los riesgos de participar en la investigación no fueran altos para los expertos en las distintas organizaciones, fue crucial dejar de lado las posibles subjetividades que pudieran perjudicar el proceso de la investigación, en especial a través de preconcepciones creadas en torno a las organizaciones y su papel en los procesos de gestión de la información y el trabajo con la población indígena móvil (Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. 1979).

### Capítulo III. Características de las organizaciones y contenido de la información

En el presente capítulo se van a describir los distintos programas, proyectos, investigaciones y servicios, a partir de los que se ha creado información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Estos procesos han sido desarrollados por las distintas organizaciones participantes de la presente investigación y su exposición se basó en documentos que pudieran ser referenciados bibliográficamente y por lo tanto exista la posibilidad de que quien los necesite pueda consultarlos o solicitarlos.

El desarrollo de la sección surge como resultado del primer objetivo específico, el que busca caracterizar la gestión interna de la información en salud. El describir las iniciativas que han creado información plasmada en documentos, estadísticas o bases de datos con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé se percibe como un componente importante a exponer para orientar al lector e introducir la temática en estudio.

#### I. Programa Conjunto para el Mejoramiento de la Seguridad Humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá

El Programa Conjunto para Mejorar la Seguridad Humana de Migrantes Temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá (PCSH) corresponde a una iniciativa binacional liderada por un conjunto de organizaciones internacionales. Su objetivo general buscó mejorar la seguridad humana de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, principalmente en temas de seguridad laboral, sanitarios, alimentarios, económicos, personales, comunitarios y políticos (OIM, 2019b). El programa adicionalmente buscó (UNFPA, s.f.a. párr.5):

1. **Potenciar y fortalecer** las capacidades de las familias migrantes Ngäbe y Buglé para alcanzar niveles mínimos de vida a través de la producción autosuficiente de alimentos y la comercialización de los excedentes de producción.
2. **Mejorar** la salud y la seguridad personal, económica y política de los Ngäbe y Buglé, mediante el aumento de la cobertura y del acceso efectivo a los servicios de salud, así



como a alternativas de cuidado de niños y niñas, sensibles culturalmente y con perspectiva de género a lo largo de toda su ruta migratoria.

3. **Crear y fortalecer** las condiciones y políticas necesarias personales, sociales, institucionales y legales para que los migrantes Ngäbe y Buglé puedan promover y proteger su propia seguridad humana.

La iniciativa se conformó por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Fondo de Poblaciones de las Naciones Unidas (UNFPA), el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (UNFPA, s.f.b). Cada una de estos entes estuvo a cargo del desempeño de un conjunto de temáticas específicas, según sus funciones.

En un primer momento, se identifica que la OIM fue el ente encargado de la coordinación general del proyecto (UNFPA, s.f.b). Su participación y rol se podría relacionar con su misión, en la que se plantea que la migración de forma ordenada y en condiciones humanas beneficia tanto a los migrantes como a la sociedad (OIM, 2019a).

En un segundo punto el UNFPA, con la colaboración de la OIM, dirigió las actividades de promoción de la salud, con especial énfasis en la salud sexual y reproductiva. La población meta priorizada fueron adolescentes, jóvenes y mujeres. Se abarcaron temas como la prevención de la violencia de género, enfermedades de transmisión sexual, VIH, embarazos adolescentes y provisión de cuidados obstétricos de emergencia a mujeres embarazadas. Con relación a estas temáticas se creó material importante para la educación y promoción de los derechos reproductivos (UNFPA, s.f.b).

Por otro lado, PNUD coordinó el componente de protección y promoción de derechos y de la justicia y la certificación de responsabilidad social para los empleadores Ngäbe-Buglé (UNFPA, s.f.b). Dicha organización no trabajó con la población de manera directa, sin embargo, cuenta con una serie de documentos relacionados al abordaje y derechos de la población que se van a exponer a continuación:

- Un módulo didáctico para la capacitación de personas operadoras de justicia y funcionarias públicas en materia de aplicación de las Reglas de Brasilia para la población indígena migrante Ngäbe y Buglé (UNFPA, 2015b).
- Una guía pedagógica para la aplicación del módulo anteriormente descrito (UNFPA, 2015a).

Finalmente, UNICEF dirigió acciones con relación a la protección de niños y niñas (UNFPA, s.f.b). Su objetivo dentro de la iniciativa fue explorar necesidades, opiniones y deseos de la población Ngäbe y Buglé sobre el tema de cuidado y desarrollo infantil. Esto con el propósito de diseñar servicios de cuidado y contenidos de sensibilización en el tema de desarrollo infantil, desde un enfoque intercultural y contextualizados (UNICEF, 2013).

A partir de lo anterior se promovió, seleccionó y financió de manera inicial el modelo de atención de cuidado y desarrollo infantil denominado: Casas de la Alegría, el cual es una estrategia de servicios de atención integral a la infancia de la población indígena móvil. Actualmente se está realizando una sistematización de la experiencia de diseño, desarrollo e implementación de dicha iniciativa, por parte de la UNICEF (UNICEF, 2017). Sin embargo, esto no ha sido aún publicado. En el siguiente punto se describe con mayor profundidad la estructura y componentes de la iniciativa Casas de la Alegría.

## **II. Programa Casas de la Alegría**

El programa “Casas de la Alegría-Jamigara ajudö jüe” es una estrategia de cuidado que se desarrolla durante la época de cosecha para los hijos e hijas de los recolectores de café Ngäbe-Buglé que ingresan a territorio costarricense como parte de la movilización masiva de familias que se produce durante este período. La iniciativa se desarrolla dentro de las fincas cafetaleras y provee servicios a niños y niñas entre los 0 a los 12 años (Coope Sabalito R.L., s.f.).

El programa surgió al identificar que era necesario crear una iniciativa que protegiera y brindara cuidado a los menores de edad que realizan en conjunto con sus familias el proceso migratorio. Por lo que la estrategia busca el cumplimiento de sus derechos desde una óptica de pertinencia cultural (Coope Sabalito R.L., s.f.).



La estructura de la iniciativa se compone de distintos sectores y actores sociales. Con relación a esto se describe (Coope Sabalito, s.f.): dentro de las instituciones del gobierno participantes se encuentra la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Ministerio de Salud (MINSA), Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI), Ministerio de Educación Pública (MEP), Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). A estas organizaciones se les suma el ICAFE y los propietarios de las fincas como sector privado y Hands for Health como sociedad civil. Finalmente es Coope Sabalito R.L. quien coordina la puesta en práctica de la iniciativa durante la época de cosecha.

A continuación, se van a describir las funciones de las organizaciones que formaron parte de la presente investigación y también participan en la iniciativa. Adicionalmente se va a caracterizar el tipo de información que crean o extraen a partir de su participación en el proceso.

#### **A. CoopeSabalito R.L.**

Para iniciar, es importante mencionar que Coope Sabalito R.L. es una empresa cooperativa cafetalera y comercial, ubicada en el cantón de Coto Brus (Coope Sabalito R.L., 2018). Su participación dentro de la iniciativa se basa en la canalización y administración de los recursos que se reciben del sector público y privado para el trabajo de las Casas de la Alegría (Coope Sabalito R.L., s.f.).

De esta manera Coope Sabalito R.L. cuenta con la responsabilidad de coordinar las contrataciones, pagos y desembolsos requeridos para contar con el personal adecuado, realizar las compras de alimentos y cubrir cualquier otra necesidad durante el desarrollo de la iniciativa en cada época de cosecha (CoopeSabalito R.L., s.f.).

Además de la información presupuestaria, la organización crea estadísticas a partir de los datos recolectados por medio del funcionamiento de las Casas de la Alegría. Estos análisis permiten conocer: la cantidad de niños atendidos por edades y sexo, la cantidad de instalaciones habilitadas dentro de las fincas versus la ocupación de cada una de ellas, finalmente cuenta con estadísticas de la cantidad de niños y niñas atendidos por casa en cada

uno de los meses de desarrollo del programa. Adicionalmente a todos estos componentes descritos, se realizan gráficos comparativos entre las distintas temporadas de cosecha (Gómez, 2018).

#### **B. Instituto Mixto de Ayuda Social**

Según describe la Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), N°4760, del año 2001, la institución gubernamental tiene como finalidad resolver el problema de pobreza extrema en el país, para cumplir con dicho objetivo la organización debe utilizar todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio (Art. 2). Es por esto que el ente se encarga del financiamiento de los niños y niñas usuarias de las Casas de la Alegría por medio de un subsidio de bienestar familiar (Coope Sabalito R.L., s.f.).

El subsidio de bienestar familiar procura aumentar la disponibilidad de ingresos de las familias y esto se traduce en brindar un monto específico por cada niño o niña inscrito en las Casas de la Alegría (IMAS, s.f.). De esta manera la información que crean se basa en los datos recolectados sobre los usuarios del programa y sus familias y se recolecta con el objetivo de identificar que estos cumplan con los requisitos necesarios para poderles brindar el subsidio económico solicitado.

#### **C. Patronato Nacional de la Infancia**

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI), es la entidad pública que tiene como misión garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, mediante la ejecución de acciones de protección integral y el desempeño de su rectoría técnica en la materia. Esto implica que ejerce un rol como previsor, promotor, coordinador, articulador y sensibilizador en busca de asegurar el cumplimiento de los derechos humanos del grupo poblacional específico (PANI, 2019).

Con relación al tipo de información creada por la organización, se identificó que la oficina local de Coto Brus del PANI confeccionó un “Protocolo de atención de personas menores de edad en las Casas de la Alegría”. El objetivo del documento es (PANI, s.f.b): “Establecer un protocolo como instrumento operativo para regular la participación del



Patronato Nacional de la Infancia, en la atención de la Población ngäbe y buglé migrante e instalada en Casas de la Alegría.” (p.7).

Su participación en la iniciativa además se puede vincular a una serie de fines y atribuciones que se le realiza al ente a partir de la Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, N°7648, de 1996. En dicho referente se describe en el artículo 3, que la organización debe fortalecer, promover y supervisar las iniciativas orientadas a la atención integral de la niñez, la adolescencia y la familia. Adicionalmente en el artículo 4, se hace referencia a que debe brindar asesoramiento, al igual que colaborar con las entidades en la promoción y ejecución de proyectos y programas específicos en la materia que lidera su rectoría.

Específicamente con relación a las Casas de la Alegría la oficina local de Coto Brus cumple con funciones como: capacitar a las cuidadoras en materia de niñez y adolescencia, visitar periódicamente las Casas de la Alegría para brindar acompañamiento y orientación, impartir talleres a la población indígena sobre derechos de las personas menores de edad, apoyar gastos (vestuarios, materiales, juegos), atender cualquier situación violatoria de los derechos de quienes participan en el programa y velar por el cumplimiento de los mismos (PANI, s.f.b).

#### **D. Dirección Nacional de centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral**

Se describe en el artículo 4 de la Ley de Creación de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral, N°8890, del 2010, que el CEN-CINAI debe contribuir a mejorar el estado nutricional y el adecuado desarrollo de la población materno-infantil que vive en condiciones de pobreza y/o riesgo social. Adicionalmente se menciona su responsabilidad de brindar a dicha población la oportunidad de permanecer en servicios de atención diaria de calidad.

Su participación en las Casas de la Alegría basa en cuatro ejes principales: la elaboración y adaptación del menú para la población migrante Mgäbe-Buglé, acompañamiento a las personas cuidadoras y cocineras que laboran en la iniciativa y capacitación de las mismas en temas de alimentación y cuidado diario y como último componente la revisión y adaptación

de la metodología para la atención y estimulación temprana de los niños y niñas participantes del programa (CEN-CINAI, s.f.).

#### **E. Municipalidad de Coto Brus**

La principal actividad que genera la Municipalidad de Coto Brus con relación a las Casas de la Alegría, consiste en brindar una serie de talleres con el fin de capacitar a las funcionarias que cumplen rol de cuidadoras y cocineras dentro de dicha iniciativa. Esto es impartido en conjunto con el Ministerio de Salud y se fundamenta en una modalidad de la Academia de Crianza. del Programa Nacional de Educación a la Familia del PANI, denominado Familias en Acción (PANI, s.f.a).

De esta manera, la modalidad Familias en Acción es adaptada por parte de la Municipalidad y el MINSA a las características de quienes cuidan a los niños y niñas dentro de las Casas de la Alegría y no a sus familias de manera directa. La modalidad educativa tiene como objetivo fomentar una forma de crianza positiva que evite la violencia y promueva el desarrollo integral de las personas menores de edad (PANI, s.f.a).

#### **F. Ministerio de Salud**

Adicionalmente a la participación del MINSA en el desarrollo de la capacitación del módulo Familias en Acción descrito en el punto anterior. Se identifica a partir del Decreto Ejecutivo N°41381-S-Oficialización de la “Norma para habilitación de Centros de Atención, Cuido y Desarrollo Infantil, modalidad diurna y temporal, en beneficio de los hijos de trabajadores agrícolas (Casas de la Alegría)”, del 2017, que la organización se encarga de velar por la obtención de los permisos de habilitación para el desarrollo de la iniciativa.

En el artículo 2 (Decreto Ejecutivo N°41381-S, 2017), se expresa que el objetivo de la norma consiste en enviar un informe de evaluación desde las Áreas Rectoras. al Consejo de Atención Integral. debido a que este es el órgano adscrito al MINSA encargado de emitir la autorización de funcionamiento de las instalaciones que se desean habilitar para el desarrollo del programa Casas de la Alegría.



### **G. Caja Costarricense de Seguro Social**

La Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) tiene como visión ser la institución líder en la prestación de servicios integrales de salud y sociales que se configuran en respuesta a los problemas y necesidades de la población. Esto a partir del desarrollo de servicios oportunos, de calidad y en armonía con el ambiente humano (CCSS, 2019). De esta manera el tipo de información que recolecta la CCSS surge a partir de la atención médica y odontológica de los niños y niñas participantes de la iniciativa, durante la época de cosecha.

### **H. Ministerio de Educación Pública**

El Ministerio de Educación Pública (MEP) es el ente rector al que le corresponde promover el desarrollo de un sistema educativo que permita el acceso de toda la población a educación de calidad, centrada en el desarrollo integral de las personas y en la promoción de una sociedad costarricense integrada por las oportunidades y la equidad social (MEP, 2019).

Se describe en la Ley Fundamental de Educación, N°2160 de 1957, que los fines del MEP plantean que todo habitante de la República tiene derecho a la educación y el Estado la obligación de procurar brindarla de la forma más amplia y adecuada. Es a partir de esto que la institución se incorporó a la iniciativa de Casas de la Alegría con el fin de diseñar una propuesta educativa intercultural pertinente, que estimule a la población en el reconocimiento de sus derechos y les empodere con habilidades técnicas y para la vida (MEP, 2017).

Además, brindaron un documento en el que plantean un diagnóstico inicial y un borrador del protocolo, para el desarrollo de una “Propuesta de protocolo para la atención de las personas menores en edad escolar, situados en Casas de la Alegría” (MEP, s.f.).

### **III. Proyecto Chiríticos**

El “Proyecto Chiríticos”, surgió en el año 2015, es una iniciativa conjunta del Registro Civil del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (TSE) y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). La iniciativa se creó al identificar que habían niños, niñas y jóvenes indígenas móviles Ngäbe-Buglé que nacían a lo largo de la ruta del café durante temporada de cosecha y no estaban siendo registrados al nacer. Esto implicaba que su

nacionalidad se encontrara indeterminada y en algunos casos podían correr el riesgo de apatridia (ACNUR, 2015).

El proyecto busca facilitar los trámites de registro tardío de nacimiento de la población Ngäbe-Buglé y la emisión de documentos para todas las personas que tengan derecho a ella (ACNUR, 2019c). Para cumplir con esto se desglosan una serie de acciones que han sido implementadas: brigadas móviles y conjuntas de registro, asistencia jurídica y asesoría legal, revisión y seguimiento de casos individuales, campañas de sensibilización con la comunidad Nāgbe Buglé y con autoridades y personal de entidades hospitalarias y educativas sobre el derecho a la inscripción de nacimiento y documentación (ACNUR, 2015).

En cuanto a las funciones que se relacionan con la participación de ACNUR en la iniciativa, se detecta que la organización busca identificar, prevenir, reducir y proteger a las personas en riesgo de apatridia, debido a que tiene como objetivo acabar con ella en el año 2014 (ACNUR, 2019a). El ente también busca apoyar una gobernanza más sólida y con un enfoque en el carácter universal de los derechos humanos, incluidos los de las personas en movimiento, además se enfocan en que las prácticas de gestión de la migración tomen en cuenta las personas con condición de apatridia (ACNUR, 2019b).

Según la Ley General de Migración y Extranjería, N°8764, del 2009, artículo 123 el término apátrida se le designa a toda persona que no sea considerada como nacional por ningún estado, conforme a la legislación. Con relación a la participación del Registro Civil, del TSE en la iniciativa se indica que dentro de sus funciones está el registro de todos los acontecimientos de relevancia civil, incluyendo el nacimiento y la adquisición de la nacionalidad costarricense, asimismo, le corresponde certificar dichos eventos y expedir la cédula de identificación (TSE, s.f.).

Para finalizar se identifica que el contenido que se crea a partir de la iniciativa corresponde a estadísticas de las personas asistidas por el proyecto, además los trámites efectuados con relación a casos que se encuentran en estudio y en los que se logró determinar la nacionalidad. La información se divide según cinco puestos localizados en: Coto Brus. Los Santos. Limón. Talamanca y otro móvil que se realiza por medio de giras binacionales.



Además, se indica la distribución etaria de las personas asistidas, las que en su mayoría son menores de edad (ACNUR, 2017).

#### **IV. Otros proyectos, servicios e investigaciones.**

Finalmente se van a describir un conjunto de proyectos, servicios e investigaciones que a diferencia de los expuestos en los puntos anteriores no dependen de manera directa de la contribución o alianza con otras organizaciones, sino que son iniciativas ejecutadas por un solo ente. Esto no implica que no cuenten con otros colaboradores; pero sí que éstos no tienen una relación directa con el tipo de contenido de información que se recolecta y crea.

##### **A. Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018**

La primera iniciativa a describir corresponde a una investigación desarrollada por el Centro Interamericano para la Salud Global (CISG). Antes de iniciar, es importante mencionar que el estudio aún no ha sido publicado y que lo que se va a exponer se basa en los instrumentos de recolección de información utilizados por el propio ente dentro del proceso. Estas herramientas fueron brindadas por la organización, sin embargo, esto no implica que no se hayan modificado o excluido algunos de los componentes que se van a presentar.

Ahora bien, con relación a las funciones del CISG. su visión plantea que los profesionales en salud deben construir procesos desde un enfoque de equidad y universalidad, con el objetivo de formar una sociedad más justa y próspera. Adicionalmente, dentro de lo que buscan como organización es liderar a que la región se convierta en un centro de investigación en salud global. Esto debido que dicha práctica puede contribuir a políticas sólidas y basadas en evidencia en el campo de la salud y que esto se podría traducir en progreso (CISG, s.f.).

Los componentes anteriormente expuestos relacionados a la importancia que le brinda la organización al desarrollo de procesos investigativos; así como su enfoque de equidad, se pueden relacionar con el fundamento del estudio que lideró la organización. Este se denomina “Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica. 2017-2018.”

Según se plantea en los instrumentos brindados, la investigación abarcó a dos poblaciones principales. La primera correspondió a la indígena móvil Ngäbe-Buglé que trabaja en fincas cafetaleras a lo largo de la ruta migratoria del café. Los contenidos que fueron abordados con dicha población se van a describir de forma general a continuación: información demográfica, formas en las que manejan sus problemas de salud, asistencia a servicios médicos en Costa Rica (si han ido o no, tiempo que les toma, forma de traslado, entre otros), conocimientos básicos (ubicación y horarios) y experiencias dentro de los mismos (claridad de la información que se les brindó, satisfacción, enfoque intercultural), finalmente se abordan aspectos financieros (CISG, 2018a).

La segunda población a la que se le realizó entrevistas correspondió a profesionales en salud, que laboran en zonas en las que la población indígena móvil Ngäbe-Buglé trabaja durante la temporada de recolección de café. De parte de los funcionarios se buscó la descripción de los encuentros que habían tenido con la población móvil, al igual que conocimientos generales sobre dicho grupo, también los retos relacionados a brindarles servicios y a lograr su asistencia a los servicios de salud; finalmente se indagó si consideran que los pacientes indígenas se sienten satisfechos con los servicios que se les brinda y si se les da un trato diferenciado (CISG, 2018b).

#### **B. Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus**

Esta segunda iniciativa es desarrollada por la organización no gubernamental Hands for Health y se denomina “Proyecto de Protección de la Salud Oral dirigido a la población indígena de Coto Brus”. Se plantea que el objetivo general del proyecto corresponde a:

Promover y proteger la salud bucodental de la población indígena vulnerable de Coto Brus, a través de la provisión de servicios dentales generales y la enseñanza de buenas prácticas que respeten su cosmovisión y tradiciones. integrando la educación en salud para la prevención de enfermedades orales (Hands for Health, 2017, p.3).

En el año 2017 abarcó como población meta a las familias indígenas de las comunidades de San Miguel. San Luis y alrededores de Sabalito. La ejecución del proyecto se



da a partir de la participación de personas voluntarias de distintas profesiones y grados académicos, además de la colaboración de un conjunto de organizaciones locales, nacionales e internacionales. El desarrollo de la iniciativa se produce por medio de giras a las comunidades seleccionadas y se fundamenta en dos modalidades de trabajo: procesos educativos y atención clínica odontológica (Hands for Health, 2017).

A partir del desarrollo de los procesos educativos se recopila información del conocimiento adquirido por parte de las comunidades a partir de las charlas brindadas. Para esto se aplican cuestionarios antes y después de cada una de las sesiones educativas. Dichas evaluaciones buscan medir los cambios logrados al exponer distintas temáticas relacionadas a la salud bucodental (Hands for Health, 2017).

El segundo componente a partir del que se extrae información es la atención clínica y su contenido se compone de datos sobre las personas asistentes, los procedimientos odontológicos efectuados y las características del estado bucodental de la población participante. Adicionalmente, es importante mencionar que la organización ha creado materiales educativos y recreativos que se caracterizan por tener un enfoque intercultural y abordar temáticas de salud oral (Hands for Health, 2017).

Finalmente, es importante mencionar que durante el informe se resalta la participación de la Municipalidad de Coto Brus como contribuyente financiero para el desarrollo de las giras y del Centro Interamericano para la Salud Global como colaborador en aspectos logísticos durante la ejecución del proyecto (Hands for Health, 2017). Como se ha mencionado ambas organizaciones también forman parte de los sujetos participantes de la presente investigación.

### **C. Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móviles**

El programa está a cargo del Área de Salud de Coto Brus, de la Caja Costarricense de Seguro Social, en la Región Brunca y tiene como población meta a las personas indígenas altamente móviles Ngäbe-Buglé, que ingresan al territorio de Coto Brus para la cosecha del café. Se enmarca desde la atención integral debido a que sus bases son la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, dando énfasis a la educación en salud desde la

atención primaria (CCSS, 2016). Es a partir de esto que el objetivo general del programa responde a:

Realizar abordaje en promoción de la Salud y prevención de la enfermedad en la población altamente móvil que ingresa al Cantón de Coto Brus en la época de recolección de café, cubriendo al menos un 30% de la población de las fincas cafetaleras que tengan recolectores de café y al 75% de la población que ingresa por el puesto migratorio al territorio nacional en el año 2016. (CCSS, 2016, p.3).

Con el fin de cumplir con lo descrito en el punto anterior se plantean una serie de objetivos específicos que buscan guiar las actividades en promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Estos componentes por alcanzar se describen de manera detallada en la sección de anexos (**Ver Anexo nº12**. Objetivos del “Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móvil”).

Las actividades que abarca el programa durante la época de cosecha se dividen en dos ejes de atención: el primero se desarrolla en las fincas cafetaleras en horario nocturno, una vez que los recolectores han finalizado su jornada de trabajo diaria y el segundo eje, se brinda en el Puesto Binacional de Sereno San-Marcos, en la frontera Sur (CCSS, 2016).

Las charlas educativas que se llevan a cabo dentro del programa abarcan las siguientes temáticas: lavado correcto de manos, higiene personal, planificación familiar, uso correcto del condón, prevención de enfermedades de transmisión sexual, influenza A H1N1, higiene bucodental, importancia de la utilización e higiene de letrinas sanitarias y saneamiento ambiental y limpieza del entorno (CCSS, 2016).

De manera complementaria, se hace prevención de la enfermedad mediante la aplicación y actualización de esquemas de vacunas, valoración general de salud, peso y talla a niños y niñas menores de ocho años, desparasitación, rehidratación, toma de gota gruesa a usuarios sospechosos de ser portadores de malaria y entrega de algunos medicamentos básicos (CCSS, 2016).



#### D. Defensoría de los Habitantes de Costa Rica

La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica (DHR), tiene como misión proteger a las y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público, mediante un control de legalidad, justicia y ética. También por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos (DHR, 2019b).

Dentro de los servicios que brinda la DHR se encuentran: investigaciones a partir de las que se aborda una denuncia presentada ante la institución; investigaciones de oficio, que responden a una forma de intervención que se inicia por disposición o autorización de la persona jerarca, sobre un tema de competencia institucional; finalmente se pueden emitir recomendaciones, que son indicadores concretos, posibles y alcanzables en un plazo razonable y que la DHR dirige a un servidor público u a otra institución para la prevención de la violación o la restitución de derechos (DHR, 2019c).

En este caso, se trabajó con la Dirección de Protección Especial, a la que le corresponde atender, tramitar, investigar y preparar informes finales de las investigaciones de oficio y de las quejas admitidas en la institución relacionadas a la violación de los derechos e intereses de personas especialmente vulnerables y que requieren una protección especial. Dentro de dichos grupos están las personas migrantes e indígenas (DHR, 2019a).

Con relación a esto la Dirección de Protección Especial (DHR, s.f.) menciona que el país no ha logrado implementar las acciones necesarias para brindar un abordaje integral a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, que sea respetuoso a sus características culturales y cosmovisión. Pese a que es un proceso de movilización continuo, existe carencia de servicios la población se enfrenta a fragilidades durante su estancia y a condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades con relación a su calidad de vida.

A partir de esto se concluye que las oficinas regionales de las instituciones públicas a lo largo de la ruta migratoria no han atendido la situación de un modo totalmente satisfactorio y es precisamente por esto que la DHR ha intervenido ante un conjunto de entes (DHR, s.f.). La organización desarrolló una investigación que buscó generar una serie de recomendaciones a los entes públicos competentes, que se espera sean traducidas en acciones

de garantía a los derechos humanos de la población indígena móvil. Su objetivo principal es (DHR, 2009, p.6):

Analizar las acciones y omisiones de las instituciones públicas que amenazan y lesionan los Derechos Humanos de las personas indígenas ngöbes panameñas durante su movilización y estancia laboral Costa Rica por la zafra del café; para recomendar medidas integrales que ofrezcan soluciones efectivas y permanentes, que sean respetuosas de la cosmovisión y especificidad cultural del pueblo indígena ngöbe.

Finalmente la DHR, en el ejercicio de sus competencias de control y fiscalización de la actividad administrativa del sector público buscó examinar los siguientes aspectos: si el Estado Costarricense a través de sus instituciones reconoce la movilización que realiza la población para laborar durante la época de cosecha, si han establecido políticas, programas o acciones con pertinencia cultural, tendentes a garantizar sus derechos y si existe una coordinación interinstitucional para realizar intervenciones y maximizar recursos (DHR, 2009).

#### **E. Ministerio de Salud**

Se describe en el Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud. N°34510 del año 2008 que la misión del MINSA es dirigir y conducir a los actores sociales para el desarrollo de acciones que protejan y mejoren el estado de salud físico, mental y social de los habitantes. Además, es el ente rector del Sistema Nacional de Salud y cuenta con un enfoque en promoción de la salud y prevención de la enfermedad (Art. 2).

Con relación a lo anterior el MINSA recopila información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé a partir de dos aspectos. El primero, es por medio de la vigilancia epidemiológica que realiza la institución desde un enfoque en los determinantes sociales de la salud y que busca identificar eventos, factores de riesgo y protectores de la salud. Con relación a la población indígena Ngäbe-Buglé, se debe hacer énfasis en que esta actividad también se desarrolla en los puestos de entrada terrestres, a partir de los que ingresa parte de la población indígena móvil (MINSA, 2016).



En un segundo punto se encuentra la fiscalización de las fincas cafetaleras en las que se hospedan los indígenas móviles Ngäbe-Buglé, en Coto Brus. En el artículo 305 de la Ley General de Salud, N°5395 del año 1973, se indica que el Ministerio de Salud debe velar porque todo campamento de trabajo cuente con los elementos de saneamiento básico para proteger la salud y bienestar de sus trabajadores y para evitar la constitución de focos de infección o de contaminación del ambiente.

#### **F. Dirección General de Migración y Extranjería**

Finalmente, se van a describir las funciones y el tipo de información que crea la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), la que es recolectada por medio de los servicios que le brinda la organización a la población indígena móvil desde el puesto fronterizo de Río Sereno, en Coto Brus. Esto responde a que la DGME es el ente público encargado de controlar el ingreso y egreso de las personas al territorio nacional, además de regular la permanencia y actividades de las personas extranjeras en el país (DGME, 2019).

En cuanto a las funciones de la DGME que podrían tener una relación directa con la gestión de información se describe en la Ley de Migración y Extranjería N°8764 (2009, Art.13), que la institución debe registrar el movimiento internacional de las personas y elaborar los datos estadísticos correspondientes, desagregados por sexo, nacionalidad, edad y categoría migratoria; además es su responsabilidad crear y mantener actualizado un registro general de las personas extranjeras que cuentan con autorización para la permanencia legal en el país.

Estos componentes expuestos se pueden relacionar con la información que brindó la organización, la que se encuentra recopilada en un cuadro estadístico. en el que se indica la cantidad de población indígena móvil Ngäbe-Buglé que ingresa por el puesto fronterizo de Río Sereno, en Sabalito de Coto Brus, durante la época de cosecha. De esta manera los datos se encuentran desagregados por la cantidad de indígenas mayores de edad, menores de edad y en otra categoría el total al que se le brindan servicios. Esto se recolecta principalmente durante los meses de agosto a enero (DGME, 2018).

Ahora bien, para finalizar es importante mencionar que en el Reglamento de Extranjería y Créa Dia del Costarricense en el Exterior, N°37112-GOB (2012), se describe en el Artículo 265 que la institución debe brindar autorización para personas trabajadoras temporales extranjeras indígenas por un período de seis meses. Para esto, dicha población debe de cumplir con una serie de requisitos, dentro de los que se describen documentos oficiales, formularios, un documento que evidencie la oferta de trabajo y un comprobante de pago de treinta dólares.

La exposición de todas las iniciativas y servicios a lo largo del capítulo se basó en información pública y su descripción fue general. En muchos de los casos, los documentos creados por los entes son mucho más extensos y el contenido de información se podría profundizar en mayor medida; sin embargo, lo que se pretende es ubicar al lector con relación a los distintos procesos que han sido efectuados y las estructuras y organizaciones que les componen. A continuación, se van a presentar los resultados de la gestión de información que se mencionó, realizan las organizaciones participantes, que lideran los procesos anteriormente descritos.



## **Capítulo IV. Resultados de la investigación**

En el presente capítulo se van a exponer los resultados de los primeros dos objetivos específicos de la investigación, orientados a caracterizar los procesos de gestión que desarrollan las organizaciones participantes, con relación a la información en salud de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. La sección se va a dividir en la descripción de la gestión interna y en un segundo punto los resultados de la gestión externa de la información. Se optó por realizar un solo capítulo para facilitar la comprensión del fenómeno en estudio desde una perspectiva global.

La construcción de la sección se basó en la información recolectada por medio de las entrevistas semiestructuradas que se fueron aplicadas a funcionarios expertos en la temática, dentro de las organizaciones participantes. A lo largo de la sección se va a mantener la confidencialidad de los distintos participantes, por medio de los códigos creados (**Ver Anexo nº5. Códigos creados con relación a las organizaciones participantes**).

### **I. Resultados de la gestión interna de la información en las organizaciones**

Los resultados que se presentan a continuación son parte del desarrollo del primer objetivo específico de la investigación y buscan describir la forma en que las distintas organizaciones participantes, llevan a cabo los procesos de gestión interna de la información en salud, que producen o recolectan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

#### **A. Información previa**

A la hora de realizar las entrevistas, se identificó que antes del desarrollo de algunas intervenciones, se produce una etapa previa de recolección de información, que se caracteriza por la identificación de necesidades que después lideran la construcción de los procesos. Esta etapa implica el establecimiento de objetivos, temáticas a trabajar, delimitación de las poblaciones y el mapeo de recursos. Dichos componentes se describen en el siguiente punto.

### **a. Identificación previa de necesidades**

Este primer punto responde mayoritariamente a organizaciones que desarrollan proyectos, programas o investigaciones, que fueron creadas específicamente para la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Se observó que estas intervenciones comienzan con la identificación de necesidades con relación a la población, como establece el siguiente entrevistado:

*“En la medida de lo posible, lo que queremos es generar información y conocimiento que se relacione con necesidades, en ese sentido, sabemos que la población migrante Ngäbe, tiene un acceso a los servicios de salud que no es óptimo y definitivamente no está en el rango de lo aceptable, si lo comparamos con la población que no es Ngäbe y además que no es migrante.”* (E6, ONG-1).

Ahora bien, los motivos por los que se empiezan los procesos varían, según el tema y población a abordar. Por ejemplo: *“La propuesta de la estrategia de cuidado infantil en fincas cafetaleras surge a partir de la identificación de un problema que hay, que se estaba atendiendo por diferentes perspectivas.”* (E15, IE-5, NL), por lo que *“(…) nace para solventar una necesidad evidenciada.”* (E9, C-1).

En algunos casos, la identificación de una necesidad se da, debido a un llamado de la institucionalidad local para atender una problemática específica, de forma que: *“La relación que nosotros tenemos con la población nace a raíz de informaciones que nos llegan del cantón de Coto Brus.”* (E5, OI-5), es así como el Área de Salud de Coto Brus nota una situación, *“(…) alza la voz y hacemos una intervención mediante un proyecto.”* (E5, OI-5).

Algunos de estos procesos, también se caracterizan por fundamentarse a partir del acceso de fondos económicos externos, *“(…) este proyecto se formuló para un fondo internacional, nosotros presentamos toda una línea de trabajo.”* (E7, ONG-2), lo que también implica una preparación previa a la intervención, *“Para aplicar al fondo tiene que haber diagnóstico, tiene que haber una justificación, se tiene que escoger a una población objetivo.”* (E2, OI-2).

La identificación de necesidades previas y el planteamiento de las intervenciones, se estructura a partir de procesos de diagnóstico. Como se describe en la siguiente cita:

*“Nuestra metodología de trabajo que se conduce mucho por la teoría del cambio, pasa por hacer un reconocimiento de la situación en la que están viviendo ellos en su contexto particular, que nosotros le llamamos estado situación, lo que sería un diagnóstico.”* (E3- OI-3).



De esta manera lo que se pretende es “(...) *problematizar la situación, o sea, ¿por qué queremos abordar esta población objetivo y este tema?*” (E2, OI-2). Lo identificado con relación a esta problematización se describe a continuación, aunque se divide en puntos separados, esto no quiere que las organizaciones sigan precisamente este orden o que las etapas no se entrelazan entre sí en la práctica.

En un primer punto, se señala la identificación previa de recursos, por ejemplo, describe una de las funcionarias que: “(...) *lo que se hace es buscar esos contactos para poder hacer mapeos más puntuales de quiénes están, qué están haciendo.*” (E3, OI-3). También se menciona la delimitación de la población, como apunta el siguiente entrevistado: “(...) *se planteó con el Área de Salud dos comunidades con población indígena dispersa, no dentro del territorio indígena.*” (E8, ONG-2).

En otra etapa se busca conocer si la necesidad identificada, realmente se percibe como un asunto a intervenir por parte de actores sociales externos, con relación a esto apuntan aspectos como:

*“(...) lo primero que hacemos es ir a reunirnos con ellos, preguntar ¿realmente esto es un problema?, ¿qué les parece el proyecto? y si no hay respuesta ni siquiera vamos.”* (E7, ONG-2).

*“¿Es esta la realidad? Nosotros como comisión queremos hacer esto. queremos saber qué piensan ustedes, ¿Les parece importante? y segundo ¿Qué recomendaciones dan?”* (E22, IE-10, NC).

En el caso del desarrollo de estas consultas a los distintos actores sociales, se explica que son realizadas para: “(...) *comprender lo que la población quería.*” (E1, OI-1). Esto les ayuda a delimitar el proceso, de forma que:

*“(...) se hacen talleres regionales donde se citan a todas las partes, para comentar que se tiene un fondo para una temática específica, entonces todo el mundo empieza a aportar ideas y se van moldeando los objetivos. las actividades, etc.”* (E4, OI-4).

Por último, a partir de esto descrito al final del párrafo anterior, se encuentra que éstos procesos también llevan a la delimitación de temáticas y formas de abordar la necesidad identificada; por ejemplo, la siguiente funcionaria dice que “*Sobre la base de eso se diseña un proyecto con componentes y con actividades, evidentemente el diagnóstico que se hizo dio que esos eran los nudos críticos de esta población.*” (E2, OI-2). De manera que:

*“Entonces los indicadores nos decían cosas y la experiencia de trabajo y conocimiento de las comunidades nos decían otras cosas también, el contacto con las comunidades por otros proyectos y por el trabajo que hacíamos con otras agencias también nos permitía darnos cuenta de necesidad.” (E1, OI-1).*

Por lo que se identifica que la construcción de la intervención puede basarse en información externa, conocimiento de las personas ejecutoras del proceso y consulta a personas expertas y a instituciones o contrapartes organizacionales.

Finalmente se cita a la población indígena Ngäbe-Buglé, sin embargo, de manera puntual solo se menciona a la que vive en el país de manera permanente y la que se ubica en el territorio indígena Ngäbe-Buglé de Coto Brus, “La Casona”. Se describen dificultades para tomar en cuenta a la móvil que se traslada a Costa Rica y permanece solo durante la cosecha de café. La siguiente cita es un ejemplo de lo esto:

*“Las primarias pues son las entrevistas antes de caficultores, dirigentes de la cooperativa, que en este caso era una empresa social, ONG’s, representantes de instituciones públicas, sí es muy importante entrevistarlos tanto de manera individual como colectiva y evidentemente a las personas indígenas, que en este caso como son móviles, pues se buscó la gente de la Casona que es la gente que ya está ahí.” (E3, OI-3).*

## **B. Actualización de la información**

La presente investigación buscó conocer las razones que llevan a las organizaciones a actualizar o no la información que se genera, cada cuánto tiempo y en qué período del año se realiza. Estos aspectos se describen a lo largo de esta sección del capítulo.

### **a. Actualización de la información**

Se identificó que se actualiza la información: durante el desarrollo de la intervención, cuando se brinda un servicio y porque le dan seguimiento a un proceso específico. Por último, están los que dejan de actualizarla apenas se termina la fase de implementación.

Algunas de las organizaciones realizan varios de estos tipos de actualización, por lo que no son excluyentes dentro de un mismo ente, pero sí dependen de la intervención y etapa en la que se encuentra el servicio, programa, proyecto o investigación. A continuación, se describe esto detalladamente, según las respuestas de las personas entrevistadas:



## 1. Actualización durante el proceso

En un primer punto, se encuentran las organizaciones que actualizan la información para mejorar la creada inicialmente. Estas modificaciones surgen debido a que se deben adaptar mejor a los recursos con los que cuentan, las características de la población o lo identificado a partir de la puesta en práctica de los servicios. De esta manera se menciona: “(...) *siempre está para mejorarse eso, que eventualmente siempre hay que hacerle ajustes.*” (E20, IE-8, NR). En una línea similar, una de las entrevistadas menciona que un mismo plan se ha tenido que realizar dos veces, debido a que:

*“Ya después con el tiempo y el acompañamiento, pues se ha tenido que decir “Bueno, la verdad es que no funciona lo que les dijimos, vamos a tener que adaptarlo” y yo creo, lo que le decía al principio todavía hay muchas cosas que hay que ir adecuando, porque, aunque sean las mismas características generales en el servicio, hay diferencias cada año llegan otros, entonces la adaptación no es la misma.”* (E21, IE-8, NR).

Además de los ajustes descritos, en algunos casos es necesario actualizar o modificar el contenido de la información que se abarca, debido a que los procesos van evolucionando y se quieren trabajar nuevos contenidos. Se indica: “(...) *eso sí se va adecuando dependiendo de la necesidad que se va teniendo, porque ya hay etapas que se van superando.*” (E10, IE-1, NL).

De la misma forma un funcionario de una organización internacional, menciona que se realizaron evaluaciones intermedias en uno de los programas para: “(...) *conocer cómo se está desarrollando el proyecto para reformular planes de ser necesario, buscan conocer las necesidades, aspectos a modificar porque no están funcionando, aspectos faltantes, sobraron recursos y se deben re direccionar.*” (E4, OI-4).

Es a partir de lo expuesto, que se identifica que, durante el desarrollo de los proyectos y programas, se genera nueva información debido a que la inicial se debe volver a analizar o modificar. Con relación a las instituciones del Estado, estos cambios se basan en la experiencia de las personas que ponen en práctica la iniciativa e identifican como una necesidad la realización de cambios; mientras que, en las organizaciones internacionales se describe más como un proceso evaluativo estructurado, basado en la búsqueda del cumplimiento de objetivos e indicadores.

## 2. Actualización cuando se brinda un servicio

Esta sección abarca los procesos de actualización de información que se producen específicamente cuando se brinda un servicio. Con relación a los mismos se encontraron dos modalidades específicas.

La primera se genera cuando se da un servicio y de una vez se ingresa la información de las personas en los instrumentos de recolección o sistemas informáticos. En una de las organizaciones indican que *“Es actualizada, está en el programa.”* (E17, IE-6, NL). De esta manera, se actualiza cuando se atiende a la población nuevamente o cuando se abre un nuevo caso, como se indica a continuación:

*“Sí claro, yo llevo un listado de personas que ya tienen expediente, entonces la persona cuando llega se le pregunta el nombre y si ya ha asistido, si dice que sí se busca el expediente para darle seguimiento. Si dijera que no y es nuevo se hace uno nuevo, si dijera que no y ya existe se incluye la información en el que se tenga.”* (E8, ONG-2).

En el segundo punto se encuentran las organizaciones que dan los servicios y de una vez cierran el proceso, algunos ejemplos son:

*“(…) después nos devuelvan una certificación de que ya la persona ha sido inscrita para dárselo a la persona y ahí estamos cerrando el círculo.”* (E5, IO-5).

*“(…) el expediente ya fue cerrado cuando se emitió la recomendación, entonces una nueva información me tiene que generar la apertura de un nuevo informe.”* (E22, IE-9, NC).

Sin embargo, aunque los casos se cierren, esta información se agrega a las estadísticas generales de los proyectos o departamentos, por lo que *“No se actualiza la información de cada persona porque los procesos se cierran. Como es estadístico el de nosotros, lo que pasa es que lo que vamos sumando a la información son los casos nuevos.”* (E5, IO-5). En una misma línea se describe *“(…) porque esta tabla está vigente, yo vengo y la alimento, si salen casos nuevos yo la sigo actualizando. Se actualiza según se presentan nuevos casos.”* (E18, IE-7, NL).



## 2.1 Dificultades para actualizar la información

Con relación a las organizaciones que brindan servicios, se describen dificultades para actualizar la información de la población indígena móvil, principalmente por sus procesos de movilización. Para visualizar esto, se expone que:

*“(...) no se puede dar seguimiento. Además, no se les puede dar atención en una finca, porque no es una clínica.” (E10, IE-1, NL).*

*“Con los indígenas directamente cuesta mucho porque ellos se mueven de un lado a otro, por ejemplo, cuando ingresan dicen que van a una finca, pero en una semana se pasan, luego se mueven a la parte de Alajuela, con ellos manejar la información es muy difícil.” (E11, IE-2, NL).*

Lo anterior se une con un constante miedo a dar información a las instituciones públicas y se describe que *“(...) para uno es muy difícil darle seguimiento. A veces mienten por miedo, de hecho, muchos ni se han inscrito en el registro de Panamá.” (E12, IE-3, NL).* Esto se traduce finalmente en dificultades para evaluar los resultados de los servicios e intervenciones que se llevan a cabo:

*“No hay indicadores, contra qué evalúa usted el proyecto y luego si trabaja con unos un año, no necesariamente son los mismos el próximo año, no necesariamente van a ser los mismos el año que sigue, entonces es complicado ver cómo usted directamente evalúa un proyecto.” (E10, IE-1, NL).*

Es así como estas barreras descritas no solo dificultan el acceso a los servicios de salud y actualización de la información, sino también la posibilidad de medir el impacto de las intervenciones.

### 3. Se actualiza debido a que se da seguimiento

En este tercer punto, se expone la actualización de la información que se da debido a que se monitorea y da seguimiento a los procesos particulares que desempeñan las organizaciones para: concluir gestiones individuales *“(...) se le va dando el seguimiento a los respectivos trámites que se presentan tratando de resolver.” (E19, IE-7, NC);* cuando se requiere una mejora de las instalaciones donde se va a alojar la población durante la época de cosecha, de manera que se emiten recomendaciones, se informa y se hace la tramitología y *“Después se visita a ver si las cumplieron.” (E11, IE-2, NL).* Para la búsqueda de la mejora de servicios, a partir de una *“(...) ”*

*fase del ciclo que se llama seguimiento, que es para dar seguimiento a que las recomendaciones se cumplan.” (E22, IE-9, NC).*

#### 4. Se deja de actualizar cuando termina el proceso

Por último, se identifican las organizaciones que una vez que finalizan los procesos dejan de actualizar la información. Con relación a estp, en un primer momento están las intervenciones que cuentan con un presupuesto para ejecutar durante un lapso de tiempo específico y una vez que culmina, se deja de generar información. Con relación a esto menciona una de las funcionarias: “(...) *no hemos vuelto a recolectar información.*” (E3, OI-3).

Aunque se culmine la operación desde esas organizaciones particulares, se indica que: “*El proyecto termina y hay contactos institucionales que han seguido trabajando y utilizando algunas estrategias, pero no se ha dado una actualización de la información.*” (E1, OI-1). De esta manera, no se presenta la necesidad de actualizarla, debido se crearon otras estructuras que van a seguir con el desarrollo de información: “*No sentimos que haya que actualizarla porque de no estar las Casas de la Alegría, como no están en muchos lugares se va a dar relación de derecho.*” (E3, OI-3).

#### *b. Recolección según época de cosecha*

Como se mencionó en el primer capítulo de la investigación, la población indígena móvil Ngäbe-Buglé adopta una modalidad de migración temporal transfronteriza, durante seis meses al año aproximadamente, por lo que se anticipó que la gestión de la información y particularmente el proceso de recolección de la misma, debe adaptarse a estas circunstancias.

Los resultados efectivamente demuestran que la época de cosecha afecta la recolección y producción de información de las organizaciones; sin embargo, no en todos los casos se planifican estas funciones según el período descrito. A continuación, se describen mejor los distintos tiempos de recolección y la forma en que la cosecha afecta, de manera directa o indirecta, la gestión de las organizaciones participantes.



1. Recolección de información durante todo el año

Este primer tipo se encuentra constituido por proyectos a los que no les afecta de manera directa en sus funciones la época de cosecha, principalmente porque están dirigidos a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé que está asentada en el cantón de Coto Brus, pero no vive dentro del territorio indígena nacional que se encuentra en la zona. Según se indica, es población que se caracteriza porque *“(...) ya no migraron más para allá; o de vez en cuando van a Panamá, pero la mayoría de su vida la pasan ya en Costa Rica.”* (E5, OI-5).

Es a partir de esto, que la recolección no depende de la época de cosecha, *“(...) más bien al contrario cuando no hay cosecha hay más estabilidad de estas personas, entonces se trabaja con ellos.”* (E7, ONG-2). Aun así, si un proceso calza con este período va a existir un aumento de población a atender, por lo que: *“(...) cuando se hizo el proyecto una de las giras calzó dentro de estas fechas y fue la gira donde más gente fue porque sí calzó en tiempo de café, entonces fue la gira que se vio más gente.”* (E8, ONG-2).

En otro de los proyectos indican que *“Se recolecta durante todo el año.”* (E5, OI-5). Y de la misma forma que expresan los funcionarios anteriormente descritos, *“(...) se da una mayor presencia de población porque se da la cosecha. Luego de este período de cosecha disminuye, ya a partir de marzo-abril, pero siempre queda población.”* (E9, IE-7, NC). De esta manera, pueden existir combinaciones, pero la recolección es de manera constante:

*Entonces yo diría que la recolección se dio alrededor de todo el año, pero había cosas específicas como actividades y situaciones de recolección de información en momentos de la cosecha también.* (E1, OI-1).

Además, se identifica que principalmente la recolección de información en estos casos se genera a partir de giras de trabajo, por lo que las fechas son relativas y no hay una cantidad establecida por año, *“(...) en lo que va del 2014 a la fecha, me parece que andamos en la séptima u octava gira”* (E9, IE-7, NC). también se indica *“Las fechas varían, pero usualmente los proyectos duran siete u ocho meses y se hacen visitas cada dos meses. Las giras usualmente son de tres días.”* (E8, ONG-2).

En otros procesos la recolección de información también se puede dar cuando se presenta una situación específica, que usualmente requiere una intervención, revisión o respuesta inmediata. Por lo que no se planea anticipando un período específico, esto lo describen los siguientes funcionarios:

*“Es muy variable...en términos de denuncia no creo que pase de diez por año y yo siento diferencia en época de cosecha y en época de no cosecha.” (E22, IE-9, NC).*

*“Solo se hace una supervisión si se dan situaciones que nos llegue un mensaje que hay situaciones que no están bien.”. (E-12, IE-3, NL).*

## 2. Recolección en época de cosecha y preparación anterior

Este tiempo de recolección y producción de información se da durante todo el año, pero las actividades van a depender estrictamente de la época de cosecha. De forma que, se brindan específicamente los servicios durante la temporada de recolección de café, pero antes hay un período de preparación por parte de las organizaciones.

A partir de lo anterior se sostiene que *“(...) efectivamente nos preparamos en el tiempo de enero-febrero a julio, porque la época de recolecta de café inicia en agosto-setiembre, dependiendo del comportamiento del café. puede variar cada año.” (E11, IE-2, NL)*, otra organización busca *“(...) hacer la planificación de los presupuestos anticipadamente, además se planea todo lo que tenemos que coordinar con otras instituciones.” (E13, IE-4, NL).*

A continuación, se señalan representaciones del proceso que conlleva la preparación para la época de cosecha, la que se caracteriza principalmente porque se generan capacitaciones, se hacen supervisiones y se planifican los servicios que se van a brindar durante la cosecha. De manera que:

*“Ellos vienen todos los años para la recolecta del café. Pero nosotros en todo ese momento de previo nos da para acomodarnos.... En este tiempo atrás nos sirve para coordinarnos, planificar acciones, después ya ejecutamos.” (E11, IE-2, NL).*

*“Las capacitaciones se dan una vez al año.” (E20, IE-8, NR).*

*“(...) es donde se programa qué capacitaciones se van a llevar a cabo, porque el personal se tiene que capacitar todos los años.” (E9, C-1).*



Así mismo, se hace alusión a que estas capacitaciones son “(...) *el proceso de formación y capacitación que se da para que las personas que trabajan en Casas de la Alegría brinden una atención de calidad a la población que se atiende que en este caso son niños y niñas.*” (E15, IE-5, NL). Por lo que en efecto “*Se trabaja todo el año en realidad, nada más que la atención del niño es durante esos cinco meses.*” (E13, IE-4, NL).

También se mencionan las supervisiones, que consisten en la revisión de las instalaciones donde se van a hospedar o se le van a brindar servicios a la población, que según comentan: “(...) *empezamos a visitar unos tres meses antes para ir viendo cómo va a estar y después en el momento que las personas ya están haciendo uso de las casas, baches, etc.*” (E11, IE-2, NL).

### 3. Recolección de información durante la época de cosecha

Finalmente, se da la recolección de información durante la época de cosecha. Esta la realizan las organizaciones que brindan servicios de forma directa, cuando la población indígena se encuentra en el país. Por lo que, este período afecta directamente la recolección y se planea su desarrollo justamente para este momento del año, “*En época de cosecha se realiza el proyecto y una vez al año, se va una vez a cada una de las Casas de la Alegría.*” (E10, IE-1, NL).

La característica principal identificada, con relación a las organizaciones que recolectan información durante la cosecha de café, es que deben adaptar los recursos con los que cuentan y que, en muchos casos, indican como insuficientes:

“(...) *cuando viene la población indígena, nosotros tenemos que atender básicamente que solo a esa población.*” (E17, IE-6, NL).

“*El personal es el mismo, con lo mismo tenemos que acomodarnos. Lo que hacemos es que por ejemplo ahorita, este mes yo no tengo visitas programadas a fincas cafetaleras, cuando ya yo sé que se aproxima la fecha empezamos a programar y se dejan de lado otras cosas que tal vez se estaban atendiendo, porque hay que atender la situación, pero con el mismo personal.*” (E11, IE-2, NL).

También se menciona que “(...) *no incrementa el personal o algo por el estilo en época de cosecha, más bien adaptan los horarios, hacen tiempo extraordinario, hacen sus labores y después de las cuatro tienen que hacer todo.*” (E10, IE-1, NL), esto además implica que no se pueda cubrir a toda la población “(...) *no damos abasto con la función de atender absolutamente todo, nos*

*abocamos a atender las fincas más grandes que albergan personas para la recolecta del café.”* (E11, IE-2, NL).

La falta de recursos y la necesidad de adaptar los procesos a las características migratorias y culturales de la población, hace que se deban modificar dinámicas para cumplir con las funciones de recolectar información y brindar los servicios o procesos planteados. Esto principalmente se presenta con relación a las instituciones del Estado.

### **C. Recolección de la información**

Los siguientes enunciados buscan exponer los principales componentes que caracterizan y diferencian la manera en que se lleva a cabo la recolección de información, en las distintas organizaciones participantes.

Las personas entrevistadas indicaron que con relación a la información que se recolecta, su procedencia es variada y dentro de los métodos que se citan están: fuentes bibliográficas, sociedad civil a partir de denuncias, actores clave comunitarios, servicios brindados a la población indígena móvil, datos e información proveniente de otras instituciones y visitas de campo.

#### *a. Instrumentos de recolección*

Con relación a los procesos de recolección de información que realizan las distintas organizaciones, se preguntó en la entrevista semiestructurada “¿Cuáles son los instrumentos o medios con los cuales recolectan información de la población?”. Las respuestas de las personas entrevistadas fueron muy variadas, al igual que repetitivas, por lo que se van a describir de forma general las distintas réplicas identificadas.

Dentro de los instrumentos de recolección utilizados se mencionan: cuestionarios, entrevistas semiestructuradas, guías de observación, consentimientos informados para intervenciones clínicas, toma de fotografías y uso de datos, encuestas focalizadas, formularios oficiales de las organizaciones para funciones como inscripción de nacimiento, conocer núcleos familiares o recolectar información básica y se mencionan instrumentos para la documentación de la consulta clínica y revisión odontológica.



Finalmente, seis de las organizaciones mencionan que utilizan listas de asistencia, esto para llevar control de los servicios que se prestan, de quienes participan en capacitaciones y de la cantidad de personas asistentes a actividades o procesos de recolección de información en comunidades. Estas listas recolectan información básica de las personas participantes, como se ejemplifica en la siguiente cita: “*se llena un listado, la procedencia, el sexo, la edad, las capacitaciones que se les da.*” (E10, IE-1, NL).

Como parte de las características de los instrumentos de recolección se identificó que algunas organizaciones tienen la capacidad de confeccionarlos de manera específica para las intervenciones con la población indígena móvil; en cambio, otros actores deben utilizar los planteados de forma general para atender a toda la sociedad civil. Esto se describe a continuación.

#### 1. Instrumentos específicos

Se identificó que algunos instrumentos de recolección de información son creados considerando específicamente las características de la intervención a desarrollar, por ejemplo, el siguiente funcionario describe que “*Los instrumentos que se crearon fueron originalmente generados para la investigación.*” (E6, ONG-1).

Otro describe que realizó adaptaciones de los que ya existen en otras instituciones: “*Yo me basé para hacer el expediente clínico y el consentimiento informado en los de la CCSS, sí hubo unas modificaciones para hacerlo más sencillo, la parte del cuestionario educativo y evaluativo me ayudaron expertos.*” (E8, ONG-2).

Es importante mencionar que se encontró que las organizaciones que tienen los recursos y medios para adaptar los instrumentos de recolección son específicamente organizaciones no gubernamentales e internacionales.

#### 2. Instrumentos no específicos

Por otro lado, las instituciones del Estado que fueron tomadas en cuenta, mencionan que los instrumentos de recolección con los que cuentan no son generados para el trabajo con la población indígena móvil, dentro de lo señalado se encuentra que, “*Son instrumentos*

*generales, tampoco específicos para la población.*” (E13, IE-4, NL); *“(…) para aplicar algo hemos tenido que usar uno establecido a nivel país”* (E11, IE-2, NL). En uno de las organizaciones se menciona que la no especificidad se debe a que *“(…) no le han dado validación a otro documento para poder ser utilizado.”* (E9, C-1).

Sin embargo, aunque los instrumentos de recolección no hayan sido creados tomando en cuenta las características de la población indígena móvil en estos casos, varias organizaciones describen una adaptación a la hora de aplicarlos, por ejemplo, uno de los funcionarios dice *“Son los datos que debería de llenar cualquier persona. lo que pasa es que se los simplificamos, tenemos atención preferencial para ellos.”* (E17, IE-6, NL), mientras que otro menciona que *“No hay variación, lo que se flexibiliza es en el trámite posterior. Se flexibilizan requisitos.”* (E19, IE-7, NC).

### 3. Posibilidad de diferenciar la población

Adicionalmente en determinados casos, aunque los instrumentos utilizados no son creados de manera específica para los procesos, se puede marcar o especificar que el usuario es indígena móvil Ngäbe-Buglé, como describen las siguientes citas:

*“Sí, de hecho, hay una columna en el formulario que se indica si es blanco mestizo o indígena en este caso.”* (E14, IE-4, NL)

*“(…) y hay una opción que dice población indígena, entonces se le da check ahí.”* (E17, IE-6, NL).

Aunque el tener la capacidad de especificar por medio de los instrumentos que el usuario es indígena móvil Ngäbe-Buglé se podría ver como un factor que facilita el análisis de la información recolectada; en algunos casos, igual es complicado que la misma no se pierda en el sistema. Con relación a esto se describe:

*“(…) si vos me decís que yo puedo fehacientemente decir que es migrante o no, si es indígena o no, no es tan fácil. Ahora hay una cuestión donde marcan ahí la etnia y es más fácil identificar esa parte, pero no todos los panameños son indígenas.”* (E10, IE-1, NL).

*“(…) no siempre tenemos la capacidad de generar datos a partir de esa condición étnica y mucho menos de una manera tan clara, como es indígena móvil Ngäbe-Buglé.”* (E22, IE-9, NC).



**b. Lugar de recolección**

Debido a que la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, durante la época de cosecha, rota entre distintas fincas y sectores geográficos dentro del territorio nacional, se identificó que la recolección de información se da en los siguientes lugares. El primero es en las instalaciones de las organizaciones que brindan servicios médicos o que reciben denuncias, por ejemplo: “¿Cómo se reciben las denuncias? Por teléfono, personalmente, por correo electrónico, por correo, por fax, entre otras.” (E22, IE-9, NC).

Adicionalmente está la información que se recoge cuando ingresan por la frontera, como cita el siguiente entrevistado: “A partir de lo que recolectamos información de la población indígena es a partir del ingreso, al permitirles el ingreso.” (E17, IE-6, NL). Otros funcionarios describen que en un primer punto tienen contacto con la población en la frontera y después se da seguimiento en las fincas, de forma que “El proyecto indígena tiene dos partes. trabajo en fincas y el trabajo en puesto fronterizo, son dos cosas que se hacen, complementariamente.” (E10, IE-2, NL).

Con relación a lo anterior, se logra identificar que también se recolecta información en las fincas cafetaleras donde se hospeda la población durante la cosecha del café, uno de los expertos comenta “Entonces yo modificaba mi horario y entraba a partir de las 4-5 de la tarde y salía como a las 10 de la noche, para visitar los baches cuando ellos ya estaban descansando.” (E18, IE-7, NL), esto mismo lo describen otras organizaciones. de forma que no solo se va a las fincas, sino que también se deben modificar los horarios de las personas funcionarias.

Finalmente, otros lugares a los que van las organizaciones son las instalaciones de las Casas de la Alegría, para dar atención médica, odontológica y recolectar información de los niñas y niños que asisten y sus familias. También se mencionan las distintas comunidades meta de organizaciones que realizan giras de atención y educación.

**c. Asesores culturales**

Como parte de los procesos de recolección de información y trabajo directo con la población indígena, se investigó si se utilizaban o no asesores culturales. Con relación a esto,

las organizaciones internacionales y no gubernamentales señalan, en todos los casos, la contratación de los mismos y los identifican indispensables para una mayor comprensión y mejor acercamiento a la población móvil:

*“Siempre era una estrategia que se propuso desde la formulación y que creíamos que era parte del éxito que se requería y que se fue evidenciando en el día a día de la ejecución del programa.” (E1, OI-1).*

*“Lo que se trataba era de lograr un mayor entendimiento y conseguir una mayor confianza de las partes. La confianza en todos los procesos con la población es un tema importante, porque ellos vienen con un miedo profundo por el proceso migratorio.” (E4, OI-4).*

Dentro de los escenarios en los que son contratadas las personas asesoras culturales, se mencionan:

*“(…) eran capacitados en diferentes temáticas.” (E4, OI-4)*

*“Se trabajó con asesores culturales para la parte educativa, tenemos uno que nos ayuda en esta parte y otro en la parte clínica.” (E8, ONG-2).*

*“(…) tanto en el proceso de consentimiento informado, como en el proceso de recolección de datos.” (E6, ONG-1).*

En algunos casos su participación se complementa con materiales educativos que cuentan con: *“(…) imágenes igual con uso de interculturalidad, la parte de dibujos de los indígenas.” (E8, ONG-2).*

Las instituciones del Estado, por otro lado, aunque mencionan que en algunos casos sí se contratan asesores culturales, como expone la siguiente funcionaria *“(…) cuando se va a trabajar con ellos, pues por supuesto que sí hay que adaptarlo a la lengua de ellos y con enfoque intercultural.” (E11, IE-2, NL)*, en la mayoría de los escenarios se indicó que no cuentan con los mismos de forma regular y por ende recurren a otros medios para recolectar la información, por ejemplo:

*“No, por lo general eso no pasa, todos hablan español o por lo menos lo comprenden, lo que se hace es que tal vez su manera de comprenderlo no es tan rápida, entonces preguntamos dos o tres veces, las que sean necesarias un mismo dato exacto para lograr obtener la información. pero todos ellos saben hablarlo no hay ningún problema con eso.” (E18, IE-7, NL).*



También se explica que en otros casos se apoyan en miembros de la familia entrevistada que sí hablen español o en funcionarios indígenas que viven en el Territorio Indígena Ngäbe-Buglé, en Coto Brus. Aunque se hagan estas adaptaciones, de igual manera se percibe como una necesidad contar con los mismos:

*“(...) debería de existir un asesor cultural permanente, porque hay personas que realmente no nos entienden, hay veces que tenemos que hacer otro trabajo, entonces nos quedamos tratando de explicarles en su lenguaje, pero tenemos una fila gigante quizás por otros usuarios, entonces es un poco complicado.” (E17, IE-6, NL)*

Además, se menciona que el no contar con asesores culturales, se debe a la escasez de recursos *“(...) no hay plata para pagarle a asesores culturales.” (E10, IE-1, NL)*, y que cuando se ha contado con los mismos es debido al financiamiento de organizaciones internacionales.

#### **d. Responsables de la recolección y el análisis de información**

Como parte de la entrevista realizada también se preguntó por las personas responsables de la recolección y análisis de la información dentro de las organizaciones. Se unieron estos dos códigos por la relación que existe entre ambos procesos. Es importante aclarar, que se habla específicamente del análisis de información que culmina en la sistematización de documentos.

Para empezar, se identificó que hay procesos en los que no se recolecta información, pero sí se produce para la capacitación de las personas que brindan servicios directos a la población, por medio de talleres. Se indica que las personas que llevan a cabo estas actividades en cuatro distintas organizaciones son profesionales en áreas de psicología, nutrición y educación. Estos mismos son los encargados de analizar y crear diversos materiales para las capacitaciones y planes de trabajo.

Ahora bien, con relación a los responsables de la recolección de la información se encontró que los mismos varían dependiendo de las características de las intervenciones y que las fuentes a partir de las que se extrae la información pueden ser diversas hasta dentro de un mismo proceso. Por ejemplo, en relación a uno de los programas se menciona:

*“(...) principalmente se recolectaba por medio de funcionarios...también por medio de instituciones públicas involucradas, también por los asesores culturales y se recolectaba por nuestras contrapartes, que habían sido contratadas o que formaban parte del proceso.” (E1, OI-1).*

El desarrollo de la recolección y análisis de información, en algunos casos se encuentra conformada por distintos actores y tiene una estructura en red. Dentro de estos espacios cada organización se encarga del desarrollo de sus propios objetivos, pero al mismo tiempo del análisis global de los procesos. De manera que: *“Había un análisis que se hacía de manera individual, por esta división, pero después había todo un proceso de coordinación en el que tratábamos de hacer análisis agregado.” (E1, OI-1).*

En el caso de otro de los proyectos estudiados, se encuentra que es un equipo de voluntarios de distintas índoles los que se encargan de recolectar la información en el campo. como se expresa: *“Los datos clínicos obviamente sí son los odontólogos, pero llenar los cuestionarios, preguntar la información básica, la autorización de fotos, la lista de asistencia, han sido distintos profesionales voluntarios que han ido.” (E8, ONG-2).* Sin embargo, el análisis queda en manos del encargado principal del proceso.

Otro punto expone que una organización es la encargada de recolectar la información, a partir de sus empleados autorizados. Estos mismos la analizan, para conocer si la persona sí puede recibir el servicio, como se indica *“Si califica, se le puede dar el subsidio. El sistema es el que da el porcentaje por sí solo y ahí entra en la clasificación de los grupos.” (E14, IE-4, NL).* Sin embargo, la recopilación y sistematización de información se da por medio de otra organización, que no es la que la recolecta directamente. Esto es debido a que un ente financia el servicio, mientras que otra lo brinda. Así, surgen distintos análisis de la misma información las funciones de cada actor.

También se presenta que la información ingresa a la organización, después se divide según sus características a los distintos departamentos y profesionales que les corresponde la temática y estos son los encargados de hacer al análisis. Como expresa la siguiente cita: *“Nosotros lo que hacemos es que el profesional responsable evalúa el caso que se le asigna. hace el análisis e indaga.” (E12, IE-3, NL).*



Además, se encuentran las organizaciones en las que los que recolectan la información, ya sea el grupo de funcionarios, investigadores, encargado del departamento, o consultor contratado, son los mismos que la analizan y sistematizan; como ejemplo se indica, “(...) es el encargado de la recolección y análisis.” (E18, IE-7, NL). Estos últimos dos tipos descritos usualmente culminan en un análisis general y numérico de la información recolectada.

Finalmente se identificó que en algunos casos las organizaciones internacionales contratan consultores como parte de las personas que se encargan de recolectar, analizar y sistematizar la información.

Con relación al punto anterior se menciona que estos se unen a las intervenciones “(...) por cosas muy puntuales...por un período de corto tiempo.” (E2, OI-2) y usualmente son expertos en temáticas o procesos que se deben abordar. Además, las personas encargadas de cada organización siguen supervisando el proceso, de forma que: “(...) contratamos unos consultores, pero normalmente ellos hacen parte de nosotros y en conjunto empezamos a hacer análisis, a sacar conclusiones.” (E3, IO-3).

#### D. Análisis de la información

Alrededor de las respuestas relacionadas a las razones y formas en las que se lleva a cabo el análisis de la información en los distintos procesos se encuentra en un primer momento que dentro de las mismas organizaciones se pueden generar diversos tipos de análisis, especialmente cuando tienen distintas ramas de acción y objetivos, esto se expresa como: “Estos proyectos acumulan un montón de estudios y de consultorías, que al final se traducen en cadenas de procesos que desembocan resultados.” (E4, OI-4).

Desde una posición similar, pero relacionada a gestiones internas, se indica: “No se puede hablar de un análisis igual para todos los procesos, pero sí hay algunos descriptivos, algunos cualitativos. otros tienen un proceso de investigación mucho más complejo. otros combinan varias formas de análisis.” (E22, IE-9, NC).

Teniendo en cuenta los procesos de investigación y creación de propuestas de intervención, se identifica que estos también abarcan distintos tipos de análisis, por ejemplo:

*“(…) hay una etapa en el cronograma que nos da para analizarla, tanto los datos cualitativos, como los cuantitativos en un análisis, tratando de entender mejor las variables que nos planteamos como objetivos de la investigación.” (E6, ONG-1).*

En otro punto se describen procesos en los que el análisis se basa en catalogar la información recolectada. Ya sea porque se deba asignar una prioridad de atención, *“Entonces yo analizo la denuncia, la forma en que entra y con base en eso le doy una categoría.” (E12, IE-3, NL)*, porque se requiera de una evaluación para que las personas puedan ser beneficiarias de un servicio, *“Nos basamos en un puntaje...con este porcentaje tenemos grupo 1. grupo 2, grupo 3 y grupo 4.” (E14, IE-4, NL)* o se busque un resultado para poder brindar un permiso *“(…) se saca un ponderado, se determina si el sitio cumple o no cumple.”(E11, IE-2, NL).*

Adicionalmente se visualiza el análisis cuando se adapta o se crea información para construir la estructura de las iniciativas, de manera que: *“Se inició con un material que facilitó...que nos dio insumos con respecto a esto, pero sí hay cosas que por la dinámica que ellos tienen ha habido que hacer cambios en el camino.” (E20, IE-8, NR).* Otra de las organizaciones también menciona: *“(…) lo que vamos a hacer es tomar el plan de primera infancia que ya está vigente...pero lo vamos a contextualizar a la población Ngäbe.” (E23, IE-10, NC).* Dentro de lo descrito también se podrían ubicar los procesos de diagnóstico e identificación de necesidades previas que se plantearon al inicio del capítulo.

Para finalizar se encuentran los análisis que corresponden a la planificación de actividades, presupuestos y cumplimiento de objetivos e indicadores, esto se ejemplifica en la siguiente cita:

*“Pues nosotros lo manejamos por partida presupuestaria, entonces toda la información que se tiene al respecto está en la parte de cómo usted justifica el presupuesto, obviamente sí hay un proceso metodológico, de qué se hizo, cuándo se hizo.” (E15, IE-5, NL).*

#### *a. Datos*

Otro punto identificado con relación al análisis de la información, es que se encontró que al menos diez de las organizaciones participantes generan principalmente datos, que no se traducen necesariamente en procesos más complejos de creación de información. Esto se detalla con:



*“Las estadísticas se generan a partir del código que hay en la ficha, ellos crean el perfil Ngäbe-Buglé y ahí tiran todo.” (E14, IE-4, NL).*

*“Se generan estadísticas meramente numéricas también.” (E5, OI-5)*

*“Números nada más.” (E17, IE-6, NL).*

Estos procesos de análisis de información cuantitativa se llevan a cabo para: realizar comparaciones, *“(...) se realizaron gráficos comparativos de las últimas cosechas.” (E9, C-1);* conocer la cantidad de personas que recibieron un servicio, *“(...) para dar datos estadísticos, básicamente la cantidad de denuncias, cuántas se atendieron.” (E12, IE-3, NL), “Lo que se tiene es a cuántas personas se atiende.” (E10, IE-1, NL)* y para describir aspectos de los procesos desarrollados *“(...) cuánta es la capacidad instalada, cuánto es el presupuesto, cuánta ha sido la cobertura, cuántos niños hemos atendido.” (E15, IE-5, NL), “(...) totalidad de tratamientos y desglose de tratamientos realizados, cuántos participaron, qué organizaciones participaron.” (E8, ONG-2).*

Se identifica que en algunos casos las estadísticas creadas son específicamente de la población indígena móvil, *“Sí, nosotros tenemos, la estadística de ellos se lleva por aparte de toda la población.” (E17, IE-6, NL).* Al contrario, hay organizaciones que recolectan datos, pero no tienen la posibilidad de diferenciarlos de la población que recibe esos mismos servicios, *“No, porque en realidad entra como cualquier. Es solo para ver que los niños y niñas estén bien, se maneja en el mismo programa.” (E10, IE-1, NL).*

#### **b. Medición de resultados**

Para finalizar se identifica que en algunos casos las organizaciones que realizan programas y proyectos cuentan con planes para medir los resultados. Según lo descrito por uno de los entrevistados, desde el inicio se plantean:

*“(...) indicadores y metas que el proyecto tenía, qué era lo que el proyecto quería lograr, los principales productos.” (E1, OI-1).*

*“El monitoreo de seguimiento iba dirigido a los indicadores de resultados y de impacto del proyecto. Porque tuvimos que establecer líneas bases, para obviamente medir el impacto del proyecto y los resultados.” (E2, OI-2).*

Lo anterior se relaciona más a iniciativas con un período de trabajo determinado y en las que resulta esencial reportar al donante lo que se realiza. Por otro lado, se describió que la evaluación era para medir el conocimiento adquirido en las comunidades, es así como: “*Con relación a los procesos educativos se hacía un cuestionario antes de las charlas educativas, se daba la charla y después se pasaba el mismo cuestionario...para ver cuánto se entendió.*” (E8, ONG-2). Y también que hubo una gira para: “*(...) una gira se fue a hacer una evaluación del proyecto con la comunidad y se hizo un repaso de temas educativos.*” (E8, ONG-2).

#### E. Uso de la información

A partir de lo que describieron las personas entrevistadas, se obtuvo como parte de los resultados que las organizaciones utilizan la información que han recolectado de tres maneras distintas, las que se describen de forma detallada a continuación.

##### **a. Toma de decisiones**

En un primer momento se identifica que para el funcionamiento de algunos de los proyectos, programas y servicios estudiados la información se utiliza para la toma de decisiones, las que están direccionadas principalmente a la búsqueda de mejoras en los procesos, esto se produce tanto mientras se están desarrollando, como antes y después de brindar los mismos.

Con relación a las decisiones que son tomadas antes, se delimita a aquellos procesos que no cuentan con resultados de los servicios que se planean brindar, pero sí han recolectado información que les permita contar con las herramientas para planear los mismos anticipadamente, como se describe:

*“Entonces el estudio que se hizo fue muy focalizado en la protección de derechos de la niñez que estaba en fincas y que no tenía muy buenas condiciones de desarrollo humano y lo que hicimos fueron identificar alternativas, que se valoraron y que al final fue la opción de las Casas de la Alegría fue la mejor alternativa.”* (E3, OI-3).

Como segundo punto se encuentran las organizaciones que después de brindar servicios o empezar a desarrollar los proyectos identifican que hay que tomar decisiones para adaptar mejor los procesos a los recursos y características de la población, como indica la



siguiente entrevistada, “(...) *ya ahí venía hecho, nada más que ellas hicieran las actividades, pero ya en la práctica hemos tenido que variar y ya lo hemos hecho más a como trabajan ellas.*” (E21, IE-8, NR).

En esta misma línea se identifican los procesos de decisión que implican planear servicios a futuro a partir del análisis de información del último período de cosecha:

*“Se van solucionando todos los problemas que se hayan presentado anteriormente, como para ir tomando las decisiones y prevenciones en conjunto.”* (E13, IE-4, NL).

*“Básicamente esa información nos sirve para tomar decisiones a futuro, qué fincas pueden continuar, por qué deberían continuar, cuáles deberían movilizarse y para buscar la manera de habilitar otras y también para planear la distribución geográfica.”* (E9, C-1).

Finalmente, aunque en la mayoría de procesos existe un planeamiento y estructuración previa de los servicios que se brindan, se indica que los procesos de tomas de decisiones también se generan mientras estos se están llevando a cabo. Por ejemplo, se menciona con relación a actividades que están estipuladas previamente que: *“(...) ellas tienen un montón de ideas, es más usted puede cambiar. ellas pueden variar las actividades y adaptarlas una vez que las estén desarrollando.”* (E21, IE-8, NR).

Es de igual manera importante mencionar que en algunos casos estos procesos de toma de decisiones son un complemento de uso de información recolectada y conocimientos que han adquiridos las personas funcionarias con relación a la población, esto lo describe el siguiente actor: *“Si bien es cierto que a través de tantos años con la población Ngäbe, uno tiene ya como un conocimiento cultural de lo que es.”* (E7, ONG-2).

#### *b. Uso de información externa*

También se identifica que en algunas ocasiones se usan y adaptan materiales de intervenciones anteriores, creados por actores externos y que permiten complementar y servir de base para procesos de educación, consolidación de instrumentos, capacitación de personal y confección de planes de trabajo. Por ejemplo, el siguiente entrevistado indica:

*“Se usan recursos que ya existen.”* (E8, ONG-2).

*“Hay material y en el proyecto hemos tratado de aprovechar ese material y ponerlo a trabajar y usarlo.” (E8, ONG-2).*

### **c. Búsqueda de uso de información por otros actores**

Por otra parte, se identifican las organizaciones que buscan que a partir de la información y materiales que crean en sus procesos, otros entes puedan tomar decisiones informadas y acordes a las características de la población. Como se cita a continuación: *“(...) por qué generar esfuerzos de investigación es justamente para alimentar decisiones bien informadas, de otros organismos que estén implementando algún tipo de proyecto, política, programa, actividad, etc.” (E6, ONG-1).*

Sin embargo los entrevistados que mencionan que han creado procesos para la toma de decisiones y la búsqueda de consideraciones a la hora de abordar a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, no indican si han generado formas de medir que esto realmente se efectúe, aunque se afirmen cosas como: *“Esas informaciones sirven de mucho para la toma de decisiones en instituciones. la toma de decisiones en los comités institucionales(...) toma de decisiones a nivel de política pública: aunque este último no era el foco del proyecto.” (E4, OI-4).*

### **F. Sistematización de la información**

Como parte de la gestión interna de la información se buscó conocer las características de la creación de documentos que desarrollan las distintas organizaciones, para esto se clasificaron las respuestas según los motivos que llevan a las mismas a sistematizar la información que se recolecta o crea.

En un primer momento, se encuentra que se generan documentos para describir los procesos que se quieren desarrollar, esto principalmente en iniciativas planeadas para la población indígena móvil. Con relación a esto se indica:

*“(...) en los documentos se explica qué es lo que se hace y el documento contiene las actividades, objetivos, temáticas que se trabajan.” (E10, IE-1, NL)*

*“(...) la propuesta, ahí viene detallado una base de lo que nosotros queremos lograr.” (E23, IE-10, NC).*



Una segunda razón que lleva a procesos de sistematización es la creación de documentos de resultado: *“Se hace un documento final de cierre.”* (E12, IE-2, NL). Estos describen las intervenciones o servicios que ya fueron brindados, *“(…) se preparan los informes y elementos que se desarrollan a partir de lo que se logró.”* (E1, OI-1), y según indican algunas personas entrevistadas se caracterizan por ser, *“(…) una sistematización de las gestiones que hicimos, de los informes que recibimos y emitimos una conclusión.”* (E22, IE-9, NC). Una de las entrevistadas describe su estructura como:

*“(…) los reportes de resultados que tienen todo un formato que uno tiene que reportar por indicadores, el impacto, todas las lecciones aprendidas, las prácticas significativas, recomendaciones, un formato con enfoque de proyecto y resultados.”* (E2, OI,2).

Otro de los puntos identificados es cuando se unen los resultados o materiales creados a lo largo de la iniciativa en un mismo documento, como ejemplos se presenta:

*“(…) al final lo que intentamos fue una guía de todos los materiales e ir describiendo cómo se pueden usar los materiales, recomendaciones para usarlos.”* (E1, OI-1).

*“Porque sí hicimos una sistematización...para recopilar las experiencias o las lecciones aprendidas de todos los proyectos que eran financiados con este fondo.”* (E2, OI-2).

Con relación a este último punto también se mencionó que se crean presentaciones digitales para exponer los resultados y características de los programas, proyectos y servicios. De forma que:

*“Pero yo también había hecho una presentación donde se dicen los distintos temas que se abordan.”* (E20, IE-8, NR)

*“(…) lo que tengo es una presentación del proyecto, del mismo informe presento desde fotografías hasta datos que están en el mismo informe.”* (E8, ONG-2).

Adicionalmente hay organizaciones que crean documentos y materiales para guiar procesos de desarrollo de servicios, iniciativas educativas y atención a la población, es así como se menciona:

*“(…) un menú de alimentación, el cronograma de actividades, listas de productos, cantidad de productos y de materiales y esta guía que se llama guía de actividades.”* (E21, IE-8, NR).

*“(…) se hizo mucho material educativo para tres distintos tipos de población.”* (E3, OI-3).

Para finalizar dentro de las modalidades de creación de documentos, también están los informes que se presentan después de recopilar información sobre denuncias, inspecciones o trámites: “*Los informes específicos sobre población, son los que son producto de las denuncias o de las investigaciones.*” (E22, IE-9, NC); “*(...) informes de visita de inspección a la Casa de la Alegría.*” (E11, IE-2, NL). Además, se indica que estos casos específicos finalizan en la consolidación de otros documentos, tales como: certificaciones de habilitación, cédulas de identidad, partidas de nacimiento y carné como trabajador temporal.

*a. Tiempo de producción*

El presente punto se relaciona con la frecuencia con la que se identificó que las organizaciones generan informes o documentos. Esto se encuentra directamente relacionado a la rendición de cuentas de los procesos desarrollados, tanto dentro de la organización, como a la sociedad civil y a agentes financiadores. Se visualiza que en algunos casos se realizan en distintos períodos:

*“(...) haciendo un informe quincenal y mensual y uno anual de cómo se ha ido comportando el proyecto.”* (E5, OI-5).

*“(...) para poder hacer los reportes que teníamos que hacer tanto anuales, como semestrales y trimestrales.”* (E2, OI-2).

Sin embargo, la modalidad que más se menciona por los entrevistados es la rendición y creación de informes anuales, esto se ejemplifica con:

*“Teníamos informes anuales que trataban de recuperar toda esta información que estoy comentando, que eran de información general del proyecto.”* (E1, OI-1)

*“(...) lo que hago es que al final del año se hace un informe de labores y se indican las actividades que se realizaron.”* (E16, IE-5, NL).

Usualmente estos reportes anuales o finales de los procesos se alimentan de documentos que van sumando datos cada cierto tiempo y permiten exponer al final el comportamiento general de las iniciativas o servicios, en algunos casos solamente se generan informes en la época de cosecha, como se describe en la siguiente cita:



*“El mensual es interno, porque como tenemos que manejar la elaboración de las planillas ante IMAS entonces tenemos que saber cuántos niños estamos atendiendo, el mensual es importante para poder hacer el cierre financiero. Eso es documentación interna, pero que me permite alimentar el reporte al final de la cosecha.” (E9, C-1).*

**b. Razón por la que no se sistematiza**

Para finalizar la sección se visualiza como esencial exponer que unas organizaciones mencionan que no realizan sistematizaciones de algunos de sus procesos. Dentro de las razones que se identifican para justificar esto se presentan: *“También hay casos que son de trámite rápido que no requieren necesariamente de un informe.” (E22, IE-9, NC);* no es una obligación dentro de las funciones, *“Aquí no se sistematizan experiencias...Ya si fuera una directriz sí.” (E16, IE-5, NL)*

Otra de las razones fue es que se identificó que no se utilizaba el material que se creaba, *“(...) uno pierde el asunto de estar haciendo informes porque al final es un trabajo que quizás no se está revisando específicamente o se ve muy por encima verdad.” (E21, IE-8, NR);* finalmente porque no lo piden otros actores relacionadas al proceso, *“(...) ninguna institución me pide esa información.” (E8, ONG-2).*

**G. Almacenamiento de la información**

El almacenamiento y formato de la información se relaciona a la posibilidad de acceso y uso de la misma de manera interna, es por esto que se intentó descifrar los medios utilizados por las organizaciones para guardar la información y si esta se encuentra de forma digital o física.

En primer lugar, se detalla que cinco de las organizaciones, tanto a nivel local como central, utilizan sistemas digitales, en los que ingresan los datos recolectados o registran las gestiones realizadas, como ejemplo, la siguiente persona entrevistada describe: *“Entonces nosotros tenemos en la institución tenemos un sistema de gestión documental a partir del cual se registran todas las formas de intervención nuestras.” (E22, IE-9, NC).* Además, se menciona que *“Los sistemas son en tiempo real.” (E17, IE-6, NL).*

Después de esto se encuentra que algunas organizaciones digitalizan la información que recolectan, sin embargo, no la ingresan a sistemas institucionales, sino que crean documentos en programas computarizados, dentro de los que se mencionaron están: excel, word, vídeos, grabaciones.

Lo expuesto anteriormente se visualiza a partir de ejemplos en las siguientes citas: “*Se recopila la información, pero sí se hace tabulación, yo me encargo de tabularla y voy creando un registro en Excel.*” (E8, ONG-2); “*Nosotros lo que tenemos es un excel y vamos pasando los informes y ya los informes quedan dentro de los mismos procesos institucionales guardados.*” (E5, OI-5). Es de esta manera que crean de forma digital, bases de datos, informes y registros de atención.

Por otro lado, se encuentran las organizaciones que cuentan con un almacenamiento de documentos físicos, es importante mencionar que estas igual tienen documentos y la descripción de algunos procesos de forma digital, sin embargo, no son todas las gestiones las que se permanecen en este formato, por lo que “*(...) la información se maneja de manera física y digital.*” (E18, IE-7, NL), un ejemplo de esto es: “*Lo que hacemos es tabularla y la mantenemos en carpetas en la nube...Las hojas físicas se guardan en un archivo y se mantienen en las manos de los que recolectaron la información.*” (E6, ONG-1).

De esta forma en los casos donde se guarda físicamente la información, se menciona que es debido a que cuentan con expedientes dentro de las instalaciones, al igual que se tienen materiales, informes, listas de asistencia y que documentos que respaldan lo que se tabula en formato digital.

#### H. Acceso y distribución de la información

Esta sección se dirige a exponer las personas con acceso y departamentos encargados dentro de las organizaciones de la gestión de la información, al igual que se describe la manera en que se distribuye de forma interna la misma y las razones que llevan a que se generen estos intercambios entre funcionarios y departamentos.



### *a. Personas con acceso*

Para iniciar es importante mencionar que con relación al acceso interno ninguna persona entrevistada expresa que exista realmente una restricción para obtener, por parte de sus propios funcionarios la información que generan las distintas organizaciones, con excepción de una que se describe a continuación: *“Sí acceso a la información, a menos que tenga la confidencialidad la pueden acceder cualquier funcionario de la institución.”* (E22, IE-9, NC).

En todos los demás casos se indica que todos los trabajadores, miembros de equipos de investigación y encargados del desarrollo de programas y proyectos tienen la posibilidad de acceder a la información en caso de que lo requieran, como ejemplos están:

*“Dentro de la institución, todos, cualquiera que lo necesitaba podía acceder.”* (E1, OI-1).

*“Solo las personas que trabajamos en las diferentes agencias y obviamente el donante.”* (E2, OI-2).

### *b. Departamento encargado*

En cuanto al departamento encargado se describen tres posiciones. La primera a exponer se compone de las intervenciones y procesos de gestión de la información liderados por una sola persona, esto debido al tamaño o que son los únicos funcionarios dentro de la organización a cargo del programa o la población, como ejemplo se presenta: *“Es persona, somos una agencia pequeña, en nuestro caso primero empezó un colega...después cuando él se va de la oficina quedé yo a cargo del proyecto.”* (E1, OI-1).

En un segundo punto se encuentra liderando los procesos un equipo de trabajo o una comisión, creados específicamente para el desarrollo de una iniciativa con la población indígena móvil, de forma que:

*“La comisión fue creada para el diseño e implementación de un servicio educativo para población aglutinada en proyecto Casas de la Alegría.”* (E23, IE-10, NC).

*“(…) los miembros del equipo de investigación.”* (E6, ONG-1).

Por último, se exponen las instituciones del Estado, que cuentan con un departamento encargado a nivel local y en uno de los casos a nivel regional y son los que en la organización lideran la gestión de los procesos internos de recolección y creación de información. Esto se

demuestra a continuación: “*El encargado es el Área como tal...entonces lo maneja más directo el departamento de enfermería.*” (E10, IE-1, NL).

### ***c. Distribución e intercambio de información interna***

Aunque se cuente con un departamento, equipo o comisión encargado de encabezar los procesos de recolección y en muchos casos sistematización y análisis, las distintas personas entrevistadas describen la manera en que se distribuye la información dentro de las organizaciones para cumplir con los objetivos de las iniciativas desarrolladas.

Para empezar, se encuentra que en algunos casos la información se transfiere a niveles centrales o regionales para: resolver el proceso, “*Después se envía a San José para que se resuelva allá el caso.*” (E18, IE-7, NC); “*(...) no somos nosotros...la que otorga esos permisos, pero nosotros somos los tramitadores y los ojos...en el nivel local*” (E11, IE-2, NL); también para rendir cuentas, “*(...) y más arriba para revisión de lo que estamos haciendo en la oficina y a nivel gerencial o a nivel de San José revisan de manera general.*” (E12, IE-3, NL).

Por otro lado, se intercambia la información debido a que es otro departamento a nivel regional el que genera las estadísticas, como se ejemplifica con las siguientes citas:

“*Las estadísticas las genera un departamento en Pérez Zeledón.*” (E14, IE-4, NL)

“*(...) y eso lo remitimos a lo regional, lo regional compila todas las seis oficinas.*” (E12, IE, NL).

Adicionalmente hay organizaciones que comparten su conocimiento de manera interna para informar a otros funcionarios acerca de los procesos que se desempeñan en la organización con relación a la población indígena móvil, de forma que:

“*(...) la informamos también dentro de la organización, como producto del esfuerzo que estamos llevando.*” (E5, OI-5).

“*Bueno, como te digo yo desde hace unos años vengo buscando información, entonces yo se las he transmitido a toda la comisión.*” (E23, IE-10, NC).

“*Cuando surge un tema de la población indígena se aborda, la compañera que maneja el tema de migrantes me avisa para que yo acuda a la sesión. Entre nosotros sí nos socializamos o nos compartimos la información, pero no necesariamente ocurre en otros sectores y no hay un espacio*



*donde se canalice ni los temas de la población indígena en particular y mucho menos de la población indígena móvil.” (E22, IE-9, NC).*

En una línea similar a lo que se expresa al final del párrafo anterior, hay organizaciones que mencionan que no se intercambia debido a que está en el sistema y cualquiera puede acceder, *“No se pasa porque está ahí.” (E17, IE-6, NL)* o porque solo se maneja en cierto nivel, *“No se pasa a nivel central, solo se maneja a nivel local.” (E20, IE-8, NR).*

Para finalizar con la sección se expone que se distribuye la información según el departamento o profesional encargado de resolver el trámite o brindar el servicio, y se asigna dependiendo de las características que tenga a quien le corresponda, por lo que:

*“Se intercambia información entre los propios compañeros. Dependiendo de los casos, dependiendo de lo que se genere, de lo que se necesite los compañeros.” (E11, IE-2, NL).*

*“Las distintas oficinas, pero de manera directa y según se tenga que resolver y calificar, analizar y resolver un caso.” (E19, IE-7, NC).*

De esta manera se identifica que existe una división interna por temáticas, que juega un papel importante en quienes acceden a la información, la recolectan y analizan, debido a que se gestiona según el funcionario a quien le toque abarcar cierta temática o población, por ejemplo:

*“Nos dividimos para que unos mientras estaban trabajando en lo clínico y otros en lo educativo, otros recolectaban datos.” (E8, ONG-2).*

*“La nutricionista va con las cocineras y la maestra con las cuidadoras.” (E20, IE-8, NR).*

### **I. Identificación de necesidades internas**

Para finalizar con la descripción de los resultados del presente capítulo, se buscó conocer si las personas entrevistadas percibían algún tipo de necesidad de información de manera interna y también si esto juega algún papel en el intercambio descrito en la sección anterior. Respecto a este último punto se encuentra que con relación a la distribución posee una mayor importancia la división de funciones, que la búsqueda de información por una necesidad percibida.

Con relación a las necesidades percibidas, tres organizaciones indican que la dificultad a la hora de recolectar información de la población, es que usualmente no cuentan con documentos de identificación, lo que complica el proceso de gestión, es así como mencionan:

*“Por lo general ellos nunca andan los documentos...A veces se cambia el nombre...entonces usted lo mete al sistema entonces cuesta encontrarlos y generan confusión.”* (E14, IE-4, NL).

*“(...) a veces vienen sin documentos, eso te limita a la hora de recolectar información.”* (E10, IE-1, NL).

*“El mayor problema que tenemos es que ellos muchas veces no andan documentación, esto es sumamente frecuente...muchas veces hasta alteran el nombre.”* (E12, IE-3, NL).

Además de estos factores previamente descritos se visualiza que más que falta de información para cumplir con sus funciones, hay una carencia de recursos que afectan la gestión y el desempeño de actuación dentro de las iniciativas. Con relación a este déficit se describe: *“De información no, pero como mencionaba anteriormente de insumos quizás sí.”* (E17, IE-6, NL). Esto según indican afecta los procesos, como menciona el siguiente entrevistado:

*“Yo trato de hacer los métodos que están a mi alcance, pero eso quiere decir que posiblemente se pueden hacer de manera más eficaz también, creo que es un reto de las ONG porque a veces no hay presupuesto, no hay personal y hay proyectos muy buenos, pero la sostenibilidad también es un reto.”* (E8, ONG-2).

Dentro de los recursos faltantes, se detalla la necesidad de contar con instrumentos de recolección digital, que se adapten mejor a las características de movilidad de la población y los servicios que se brindan. Dos organizaciones indican:

*“La propuesta que estábamos manejando era la posibilidad de manejar una lista de asistencia digital, hecha por huella digital.”* (E9, C-1)

*“(...) mediante huella digital que se capte en toda la ruta migratoria, desde que ellos salen en la Comarca y todos los lugares por los que pasan después, entonces mediante huella digital ahí no hay quite de poder identificarlos.”* (E11, IE-2, NL).

En una línea similar se plantea la necesidad de contar con un sistema informático que: *“(...) en el cual tengamos registro y tengamos mapeados la ubicación de todas las fincas del Cantón. entonces los compañeros cuando van y hacen visita que lleven sus GPS y tomen el punto y que recolecten toda la información.”* (E11, IE-2, NL).



En un segundo punto siete instituciones del Estado y una organización no gubernamental describen una carencia de personal. Esto debido a que, como se había mencionado en una sección anterior, la cantidad de funcionarios no aumenta en época de cosecha, esto fue comentado por las personas entrevistadas:

*“Bueno, yo pienso que el problema en la institución no es tanto de planificación, ni de fondos, es de personal porque las Casas de la Alegría crecieron mucho, se fueron haciendo muchas y Coto Brus es el único que atiende Casas de la Alegría y tenemos el mismo personal que en cualquier parte del país, entonces definitivamente es muy difícil atender tanto.”* (E13, IE-4, NL).

*“(…) nos ha faltado más recursos disponibles, técnicos y humanos para hacer un abordaje mayor, para abarcar más aspectos y estar más presentes porque si hacemos acompañamientos, pero siento que igual son pocos...Más bien Casas de la Alegría es un proyecto que surgió en los últimos años y el personal es el mismo, entonces el asunto es ese. Nos ha faltado más recurso humano, funcionarios para apoyar ese proceso.”* (E20, IE-8, NR).

También se expresa que en otras organizaciones al ser solo una persona encargada del abordaje ya sea de forma organizacional de toda la población indígena móvil, de un proyecto o un servicio específico para los Ngäbe-Buglé, es difícil poder abarcar todo lo necesario para cubrir lo relacionado a las intervenciones requeridas. Para ejemplificar estos aspectos se cita:

*“(…) solo una persona lleva el tema indígena, no solo se atiende a los migrantes, sino que se trabaja con los 24 territorios del país. No tenemos tiempo, ni recursos.”* (E22, IE-9, NC).

Además, se menciona que unido a la carencia de funcionarios, en algunos casos se requiere personal con conocimientos y formaciones específicas para cumplir con el desarrollo de productos que respondan a las necesidades internas identificadas:

*“Pero no es tanto de información como tal, sino son aspectos de logística que se requieren, que la Cooperativa no puede hacer, porque no es su expertise. Como con el tema de educación en la cooperativa se necesita a alguien de educación que pueda.”* (E9, C-1).

Es muchas veces a partir de estas necesidades identificadas que se busca el apoyo y se consolidan redes de distintas organizaciones y sectores, lo que implica complementar el trabajo de manera interna, con gestión de información y alianzas externas. Son justamente estos componentes los que se van a exponer en el siguiente capítulo de resultados.

## II. Resultados de la gestión externa de la información en las organizaciones

En este punto se describen las principales temáticas abordadas con relación al segundo objetivo específico de la investigación, el que busca caracterizar la gestión de la información externa de las organizaciones participantes.

Para esto se divide el contenido en cuatro partes: las alianzas y redes identificadas y las razones y características que las componen; el intercambio de información entre las distintas organizaciones; las necesidades de información externa que presentan; por último, el posible acceso de actores externos y sociedad civil a la información creada y los planes y medios de divulgación de resultados y procesos.

### A. Alianzas

A la hora de analizar las alianzas existentes entre las distintas organizaciones, en un primer punto se encuentra que para la mayoría de las iniciativas identificadas se crean redes de actores sociales, que se componen de organizaciones, usualmente de distintos sectores, que se unen estratégicamente para crear productos y brindar servicios. De forma que: *“La red funciona en el sentido de que cada institución aporta su expertise para la iniciativa como tal.”* (E9, C-1). Es así como, aunque trabajen en red, enfocados en una misma iniciativa, se dividen las temáticas según funciones y roles.

Estas redes sociales no responden necesariamente a un contrato formal, sin embargo, se crean las alianzas, según las necesidades identificadas y campos que se deban abordar, como indica la siguiente entrevistada:

*“La red se fortalece mucho cuando se invita a una institución clave, aunque sea poquito lo que haga, pero que sume y principalmente que haya un compromiso, eso es lo que ha generado la red, un compromiso que no está escrito de muchas organizaciones, pero que hemos asumido el proyecto cada uno como nuestro.”* (E20, IR-8, NR).

Con relación los actores sociales que participan en las distintas iniciativas de manera permanente, se identifica que todas las organizaciones que conforman las redes tienen alianzas de forma constante y estructurada (realizan reuniones, planifican servicios, capacitaciones,



identifican necesidades y toman decisiones en conjunto, en espacios programados anticipadamente).

Con relación a redes conformadas por distintas organizaciones y sectores con relación a una iniciativa específica se identifica al: Programa conjunto para el mejoramiento de la seguridad humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá, Programa Casas de la Alegría y Proyecto Chiriticos.

Ahora bien, se encuentra que además de crear redes de actores alrededor de iniciativas concretas dirigidas a la población indígena móvil, las mismas organizaciones que conforman estas estructuras buscan la construcción de alianzas según las temáticas que les toque abordar. De forma que, dentro de una misma iniciativa, los distintos actores encargados van a construir relaciones dentro y fuera de esas redes, que les permitan cumplir y complementar sus propios intereses y funciones.

Es a partir del punto anterior que se identifica que hay organizaciones que crean alianzas puntuales con otros actores sociales que no se encuentran necesariamente dentro de las redes sociales establecidas de las iniciativas. Esto para a partir de la ayuda y expertise de otros agentes buscar mejoras necesarias en servicios, que por ser aspectos puntuales que solo atañen a una de las organizaciones, no requieren necesariamente la creación de alianzas con todos los otros participantes de la red.

También se identificaron iniciativas y servicios que son dirigidas principalmente por una sola organización y crean relaciones con otras para cubrir necesidades que surgieron en un momento determinado y por ende no requieren de la consolidación de redes de actores sociales más complejas o permanentes.

De esta manera, las alianzas se generan según las iniciativas y servicios que se desarrollan. Además, las temáticas, tipos de servicios o productos que se deseen brindar y poblaciones a abarcar van a determinar la intensidad y razones por las que se crean las relaciones entre los distintos actores sociales y sectores participantes.

Es así como además de demostrar las redes sociales o trabajo individual de las distintas organizaciones, se buscó identificar las características de las alianzas particulares con las que cuenta cada una de los actores participantes. La clasificación para esto se conforma de: relación de fuerte colaboración, relación de colaboración moderada, relación de colaboración puntual y relación por aporte económico constante. En la siguiente tabla se van a explicar las características que permitieron clasificar cada uno de estos tipos:

**Tabla 2. Características según el tipo de alianzas identificadas entre las distintas organizaciones participantes**

<b>Tipo de alianza</b>	<b>Características tomadas en cuenta para la clasificación</b>
<b>Relación de fuerte colaboración</b>	Se describen como alianzas de fuerte colaboración debido a que abarcan contrapartes institucionales que condicionan, a partir de su participación, la posibilidad de funcionamiento de las iniciativas. Por lo que su participación en los programas y proyectos debe de ser permanente. Usualmente la interacción debe darse de manera permanente durante la época de cosecha o todo el año, cumpliendo con períodos de reunión e intercambio de información en tiempos establecidos específicos.
<b>Tipo de alianza</b>	<b>Características tomadas en cuenta para la clasificación</b>
<b>Relación de colaboración moderada</b>	Estas alianzas se forman entre organizaciones que, aunque tengan interacciones constantes y planificadas en distintos momentos del desarrollo de las iniciativas, no son obligatorias, ni tampoco esenciales para habilitar su funcionamiento. Por lo que responden a alianzas que nacen bajo el compromiso a brindar servicios, dar capacitaciones o revisar información de otro actor, pero solo como actividades puntuales en un momento específico.
<b>Relación de colaboración puntual</b>	Este tipo de alianza se identificó entre actores sociales que buscan ayuda, financiamiento o información en un momento específico, pero esto no implica que sean alianzas permanentes. Sino que se crean cuando es necesaria la colaboración en un aspecto puntual del otro. Sin cumplir con actividades planeadas con anticipación, como sí se da en los dos casos anteriores.



<p><b>Relación por aporte económico constante</b></p>	<p>Finalmente se presentan las alianzas en las que es un actor, de manera permanente, el que financia o da soporte económico a la iniciativa principal y para esto debe de haber intercambios de información constantes en períodos de tiempo establecidos.</p>
---	---

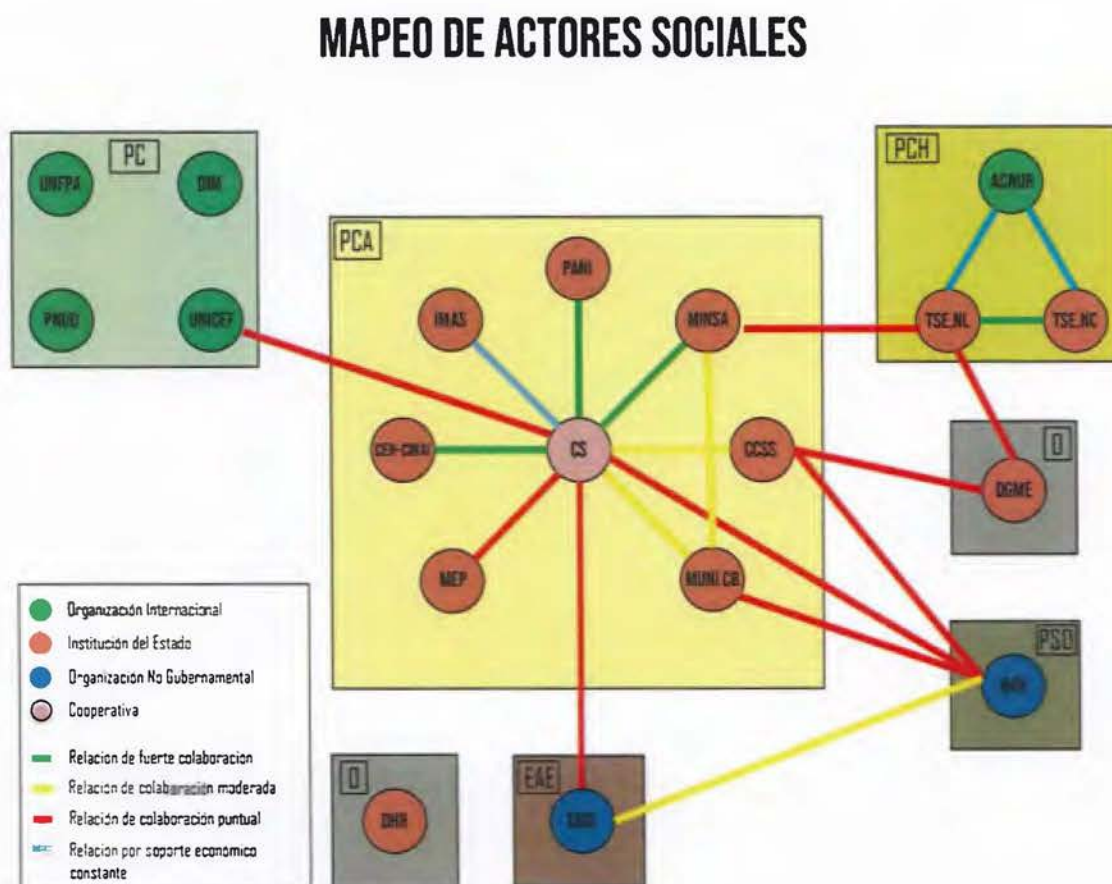
Fuente: Elaboración propia, 2019.

Para demostrar las distintas redes y alianzas que existen, según todos los factores descritos a lo largo de la presente sección y la unión de los mismos con lo mencionado en el capítulo de caracterización de la información de las organizaciones. además de las entrevistas realizadas a las personas funcionarias, se creó un mapeo de actores sociales. en el que se busca visualizar el panorama actual de las relaciones o falta de las mismas entre los distintos actores sociales participantes de la investigación, al igual que la clasificación según tipo de intensidad que fue anteriormente descrita.

Es importante mencionar que estos no son los únicos actores involucrados en los procesos de las distintas iniciativas, sin embargo, se toman en cuenta para crear la ilustración únicamente las relaciones identificadas entre las organizaciones participantes y los programas, proyectos, investigaciones y servicios que se han descrito dentro de la estructura de la investigación de tesis.

Adicionalmente se crea una tabla, que se puede visualizan en los anexos del presente documento (**Ver Anexo nº13.** Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de actores sociales), en la que se describieron todos los factores que se tomaron en cuenta para realizar la ilustración que se presenta a continuación.

Ilustración 3. Mapeo de las relaciones y alianzas identificadas entre las organizaciones participantes



Fuente: Elaboración propia, 2019.

Aunque la ilustración del mapeo de las relaciones y alianzas entre las organizaciones participantes incluye las siglas de las distintas organizaciones participantes y se realiza una división de redes según iniciativas, de acuerdo con el acuerdo establecido con algunos actores de mantener las entrevistas confidenciales y no presentar los datos como si fueran oficiales de cada organización participante, es que se describen todas las siguientes secciones con los códigos creados a partir de las entrevistas. Por lo que se deja de analizar de manera individual el trabajo de cada organización y se sigue describiendo de manera general las características de las alianzas que se visualizan en la ilustración anterior.



### *a. Razón de las alianzas*

De esta manera después de describir las relaciones que se presentan entre las distintas organizaciones y la intensidad de las mismas, se vio como parte esencial de la investigación descifrar las razones que llevan a que se presenten las diferentes alianzas identificadas, de manera que durante las próximas secciones se exponen las características y el tipo de relaciones que se han creados alrededor de los actores que ha y llevan actualmente a cabo iniciativas en el cantón de Coto Brus.

#### 1. Para brindar servicios

Con relación a este primer punto, se encontró que se generan alianzas en las que las organizaciones apoyan el desarrollo de procesos de otros actores que se lo solicitan, esto se divide en: actividades de campo caracterizadas por la división de funciones en el desarrollo de giras y apoyo logístico en la que expertos de otras organizaciones colaboran en la revisión de instrumentos de recolección de datos, informes finales o en la confección de documentos.

Las relaciones descritas anteriormente usualmente son intermitentes y se clasificarían como moderadas o puntuales, debido a que dependen de la invitación a participar en la iniciativa para cubrir una necesidad identificada solo en un momento específico, como ejemplos:

*"(...) puede que no haya estado presente en todo, pero siempre da apoyo logístico."* (E8. ONG-2).

*"(...) está tratando junto con...de hacer un protocolo de atención."* (E23. IE-4. NL).

Al igual que se encuentran las organizaciones que se unen en giras para brindar servicios de atención o educación, con relación a esto se presenta la siguiente cita:

*"(...) este año nos va a apoyar en una jornada."* (E8. ONG-2)

*"(...) las actividades lúdicas no en todas han podido estar, pero en la gran mayoría nos han mandado, aunque sea un voluntario."* (E8. ONG-2).

En un segundo punto se encuentran quienes crean alianzas para dar capacitaciones a personas que le brindan servicios a la población indígena móvil como mencionan:

*“Se dan capacitaciones en conjunto...en ese tema como se hace un trabajo en equipo.” (E11, IE-2, NL).*

*“(...) pero también hacíamos procesos para sensibilizar al servidor público.” (E1, OI-1).*

Para finalizar se describen los actores que se unen para brindar servicios en una misma locación, ya sea por medio de atención directa o educación una vez que ingresa la población al país, como describe: *“Nosotros trabajamos también en conjunto...ellos tienen una primera atención aquí temporal, en el periodo de setiembre a diciembre, que es cuando entra la mayor cantidad.” (E17, IE-6, NL).*

## 2. Para brindar recursos económicos o materiales

Adicionalmente se encuentra que el financiamiento y acceso a recursos económicos y materiales, juega un papel importante en la creación de alianzas, tanto que en algunos casos la capacidad de contar con los medios para llevar a cabo las iniciativas, depende de tener este tipo de apoyo, como describe el siguiente entrevistado:

*“(...) dio el inicio del proyecto. gracias a ellos y concursar por el fondo se montó el proyecto porque todo se estaba haciendo muy informal, de tenemos una actividad, vamos a ir a dar promoción de la salud, no tenemos chance para traer equipo...Gracias a ellos tenemos equipo de atención, que se sumaron a los de promoción de la salud.” (E8, ONG-2).*

Aunque los más grandes fondos a los que acceden las organizaciones no gubernamentales e internacionales provienen del extranjero, también se identifica que en el financiamiento de algunas iniciativas también deriva de gobiernos locales, organizaciones privadas, colegios de profesionales y universidades estatales.

Este tipo de financiamientos mencionados anteriormente son tanto para iniciativas enteras durante un período específico o para el desarrollo de actividades y giras específicas, por ejemplo:

*“(...) dio una contrapartida presupuestaria para la atención del voluntariado que venía a dar la atención odontológica. hubo un aporte muy significativo en cuanto a hospedaje, alimentación y traslado de las personas.” (E15, IE-5, NL),*

*“(...) a veces también se buscan ONG's que financian proyectos y todo. Siempre hay alianzas estratégicas que ayudan a que todas las actividades se puedan realizar.” (E11, IE-2, NL).*



Por otro lado, se encuentra la alianza de dos instituciones que se caracteriza por ser de fuerte colaboración debido a que una es la que financia los servicios brindados por la otra de forma permanente y específicamente durante la época de cosecha, describen que: “(...) *se le paga a... porque hay un convenio con ellos.*” (E14, IE-4, NL).

Un segundo factor que se evidenció a partir de las entrevistas es que muchas veces las alianzas con otras organizaciones, en algunos casos hasta de distintos sectores, contribuyen con recursos materiales.

En uno de los casos estos recursos se dirigen a la persona a nivel local que se encarga de desarrollar la iniciativa y consiste en: “(...) *darle instrumentos de trabajo (motocicleta, gastos para el transporte y todo lo necesario), para que esa persona vaya a las fincas cafetaleras y recabe información de las personas migrantes.*” (E5, IE-5). Mientras que en otros los recursos brindados corresponden a materiales de trabajo para los procesos de educación y atención, “*La alianza con...es porque ellos hacen aportes de recursos para el lavado de manos.*” (E11, IE-2, NL).

Para concluir también se encuentran las organizaciones que generan alianzas para que otras les presten instalaciones y puedan de esta manera brindar servicios a la población, como ejemplos están:

*“Esto lo hemos hecho en coordinación...nos ha resultado muy bien, porque ellos nos prestan las instalaciones para que lleguemos a dar la atención.”* (E7, ONG-2)

*“(...) porque en este momento estamos en instalaciones que les pertenecen a ellos.”* (E17, IE-6, NL).

### 3. Alianzas estratégicas según necesidades y temáticas

En este punto se abordan las alianzas que se crean a partir de la búsqueda de otras organizaciones que pueden, en caso de que se necesite, atender una situación o se requiera abordar una temática que no es parte de las funciones del actor que brinda el servicio. Esto se describe por la siguiente persona entrevistada:

*“Pero por eso es que la red trabaja en conjunto, entonces cuando se requiere la colaboración se les llama y ellos son los que aportan cuál es el mecanismo que se debe usar para poder atender o resolver la situación que se presenta.”* (E9, C-1)

*“Si el administrador requiere del apoyo o soporte de alguna de las instituciones lo va a hacer de manera expresa en la red, entonces ahí se solventan las necesidades.”* (E9, C-1).

Esto también se presenta en situaciones que no necesariamente requieren una respuesta inmediata, pero sí se necesita el apoyo de otra organización para abordar un tema, como describe la siguiente funcionaria que acaba de incorporarse a una de las redes de actores sociales: *“Porque sí en la reunión que hicimos a nivel regional se observó...que realmente no está tan claro el criterio educativo. Es natural porque...no ha estado presente, entonces nuestro interés es un poco nutrir esa propuesta desde la parte educativa.”* (E23, IE-10, NC).

Al mismo tiempo se crean redes porque las necesidades identificadas, requieren la coordinación de organizaciones con distintas funciones que permitan crear iniciativas en las que se unan distintos servicios y especialidades, que a un solo actor le sería imposible brindar, de forma que:

*“Son alianzas de coordinación...se trabaja cualquier coordinación que tengamos que hacer.”* (E11, IE-2, NL).

*“(...) se hace una articulación interinstitucional para atender a la población móvil, preparar a la comunidad para poderlos recibir y para atenderlos también.”* (E2, OI-2).

#### **b. Actores clave**

Aunque en la entrevista que se les realizó a las personas participantes solo se preguntó de manera específica por las alianzas con otras organizaciones, se obtuvo una gama de actores sociales que se describen como importantes en el desarrollo de los distintos procesos y no necesariamente están dentro de estructuras organizacionales y es por eso que se describen en la presente sección.

Como actores sociales se describen a los asesores culturales, que se presentan como intérpretes y enlaces con la comunidad, *“Los asesores culturales son otros...es la indígena que está muy metida en el proyecto ya ha participado, es muy familiar todos los términos para ella, entonces son piezas claves en esto.”* (E8, ONG-2), también se mencionan a actores comunitarios, estos dos jugando un papel importante en la asistencia de las personas a algunos procesos. Es importante que, en los dos casos anteriormente descritos, se trabaja con población indígena



Ngäbe-Buglé que reside de forma permanente en Costa Rica y es por eso que se cuenta con su participación de manera estable.

En un segundo punto se describen a los propietarios de las fincas cafetaleras que forman parte de la Red de las Casas de la Alegría, quienes representan al sector privado en la iniciativa, estos no fueron incluidos en la investigación debido a que no recolectan información de manera directa, sin embargo, son clave para el funcionamiento del programa, como se describe en las siguientes citas:

*“(...) a pesar que nosotros hagamos nuestra parte, necesitamos también que el finquero aporte, porque hay una co-responsabilidad.”* (E9, C-1).

*“(...) era convencer a los finqueros, que les interesara, que lo vieran bien, que comprendieran que el trabajador iba a ser más productivo si tenía a sus hijos seguros en un mismo lugar, que diera la infraestructura y que nosotros se la equipábamos, con el dinero de la cooperación.”* (E3, OI-3).

Adicionalmente distintas personas entrevistadas mencionan a dos actores clave, que se podrían describir como transversales en la mayoría de iniciativas que forman parte de la presente investigación.

El primero es el Dr. Pablo Ortiz Roses, que ejerció durante muchos años como director del Área de Salud de Coto Brus y actualmente es el presidente de la organización no gubernamental Hands for Health. Según menciona una de las personas entrevistadas en la esfera local: *“(...) ellos tienen una estructura de trabajo que consolidó el Dr. Ortiz.”* (E22, IE-9, NC), quien según indican *“(...) el que maneja más estas redes de contactos es el Dr. Ortiz.”* (E8, ONG-2).

Este actor social fue nombrado por cinco distintas organizaciones, que abarcan la mayoría de iniciativas y sectores descritos en la investigación. Quienes le mencionan, describen que es una fuente importante para realizar consultas, solicitar material de trabajo, identificar contactos y crear alianzas estratégicas, como ejemplo se cita: *“(...) después con el mismo Dr. Ortiz creamos alianzas estratégicas, no están inscritas en ninguna parte, pero hicimos alianzas verbales para que estuviéramos constantemente pidiendo información.”* (E5, OI-5).

El segundo actor social descrito por las personas entrevistadas, corresponde al Máster en Derechos Humanos, Emmanuel Gómez Rojas, quien es administrador de las Casas de la Alegría y también forma parte de la organización Hands for Health y es mencionado por ocho organizaciones. Con relación a esta figura se describe que es en enlace entre todos los actores con relación a las Casas de la Alegría y que, además:

*“(...) ayuda mediante todo el año a mejorar y preparar las condiciones y la realización de este proyecto cada año.” (E3, OI-3).*

*“Bueno aquí el gran apoyo que existe es Emmanuel, es el enlace y yo siempre le digo que él es el que hace la diferencia...porque en realidad él está cumpliendo una función que va más allá de lo que él hace. Él es un enlace interinstitucional muy importante... si no fuera por él no se lograría, porque la idea es que él nos informe.” (E23, IE-10, NC).*

De esta manera, aunque estos son los dos actores mencionados específicamente, se describe que Coto Brus y los funcionarios de sus instituciones tienen una forma particular de trabajo que hace que se generen procesos con la población indígena móvil en esta región en particular, como describe la siguiente entrevistada:

*“(...) puedo asegurar que los programas que se aplican en Coto Brus no se aplican en otras regiones del país, porque mucho es por voluntad de quién está ahí y de osadía, porque incluso hay cosas que no responden a la capacidad institucional.” (E22, IE-9, NC).*

### **c. Contraparte institucional**

Dentro de los resultados de esta sección se identifica que todas las organizaciones internacionales participantes mencionan tener contrapartes institucionales durante el desarrollo de las distintas iniciativas, *“(...) siempre hay una contraparte gubernamental de los proyectos, siempre lo va a haber.” (E2, OI-2)*, las mismas se describen como esenciales, *“Ellos se vuelven clave, porque estos proyectos no avanzan si no hay una contraparte institucional que avance.” (E5, OI-5).*

Se indica que se realizan estas alianzas entre instituciones de distintos sectores para tres aspectos específicos. El primero es tener vínculos con quienes tienen funciones relacionadas a los contenidos a abarcar, *“Cada proyecto siempre tiene una contraparte institucional, que les llaman puntos focales, por lo general cada agencia, dependiendo de la temática tiene grupos focales en otras organizaciones también.” (E5, OI-5).*



En un segundo punto se presenta la necesidad de identificar previamente los recursos que pueden aportar las contrapartes a la propuesta, *“De igual manera se hicieron reuniones con instituciones públicas...para cuantificar la contrapartida del proyecto, porque el fondo puso unos recursos para poder implementar la iniciativa, pero también siempre tenemos que identificar qué iba a poner el Estado.”* (E2, OI-2).

Finalmente se describe el contar con estas alianzas como un factor de sostenibilidad, que va permitir continuar con el proceso una vez que se acaben los fondos o apoyo de las organizaciones internacionales, es así como: *“(...) trabaja máximo dos años por cada lugar, entonces a partir de ahí ya las instituciones gubernamentales tienen que asumir.”* (E18, IE-7, NL).

Es importante mencionar que en algunos casos también se generan alianzas debido a que la población meta de algunas de las temáticas son las propias instituciones gubernamentales y sus funcionarios.

#### *d. Sostenibilidad de procesos*

Es con relación a lo expuesto en el punto anterior y la creación de vínculos entre organizaciones internacionales y contrapartes institucional, que se identifican dos iniciativas que lograron crear la sostenibilidad necesaria para que sus aliados pudieran continuar con el proceso aún después de la finalización de intervenciones con recursos extranjeros, las que fueron planeados solo para un período de tiempo específico.

El primer punto corresponde a las Casas de la Alegría, las que comenzaron con el financiamiento de una organización internacional y siendo producto de un programa específico, *“Se inició con cinco casas en el Cantón. Hay que tomar en cuenta que durante ese año fue...el que financió el funcionamiento.”* (E9, C-1).

Después se buscó una contraparte institucional que siguió aportando económicamente, *“(...) ellos negocian con IMAS lo del subsidio y se abren quince casas.”* (E9, C-1). Esta cantidad ha variado en los últimos años, sin embargo, la iniciativa cuenta con una red de diferentes actores sociales que trabajan a nivel local y central para brindar distintos servicios a las personas

beneficiadas por este programa, es por esto que la organización internacional inicial indica *“Una muestra que el programa camina es que ya nosotros no somos imprescindibles.”* (E3, OI-3).

La segunda iniciativa corresponde al Proyecto Chiriticos, que inició siendo financiado por una organización internacional, sin embargo, a diferencia del caso anterior, siempre tuvo una sola institución contraparte a nivel local y central y *“el convenio interinstitucional...es de que, a un momento dado, ya el registro lo asuma como una función propia y particular de ellos.”* (E5, OI-5), es así como *“(...) inicialmente fueron contratados y financiados por el...durante un período de aproximadamente uno o dos años; luego...mediante puestos designados en estas oficinas regionales le está dando seguimiento al proyecto.”* (E19, IE-7, NC).

Sin embargo, aunque la contraparte institucional creó una plaza para que el consultor contratado inicialmente siguiera dándole continuidad al proceso, el cambio de financiamiento y organizaciones implicadas, tiene un efecto directo en que el tiempo y recursos disminuyan, mientras que *“(...) me recargaron más funciones...que Chiriticos entonces yo ahorita veo lo que me alcance.”* (E18, IE-7, NL).

#### *e. Necesidad de continuar el proceso*

Ahora bien, también se identificaron iniciativas que no lograron abarcar todos los aspectos para cubrir realmente las necesidades identificadas inicialmente, como indica: *“(...) hay algunos de estos nudos que no se han resuelto y que se tienen que seguir trabajando.”* (E2, OI-2). De manera que estas temáticas requieren continuidad, pero no se expresa haber construido redes específicas para lograr dicho objetivo.

También se encuentra que hay acciones puntuales que solo son cubiertas cuando hay una intervención financiera de una organización internacional, como el contar con asesores culturales, *“En algún momento se hizo, pero hace cuatro años ya no hay, se les pagaba antes porque...aportaba la plata.”* (E10, IE-1, NL).

En una línea distinta, uno de los entrevistados indica preocupación por la posible sostenibilidad de uno de sus procesos, el que es descrito como estructurado y un apoyo a la labor de otras instituciones, sin embargo, el entrevistado indica: *“Porque al final si esto se*



*desintegra, ¿Quién sigue? ¿Quién le da seguimiento?, porque hay una constancia y hay alguien de interés que empieza a generar información y recursos, pero va a depender de un actor clave como la CCSS al final.” (E8, ONG-2).*

Aun así, la misma institución presenta una medida complementaria de sostenibilidad, al planear procesos con características como: *“(...) iría más enfocado en educación y en empoderamiento, que sean ellos los multiplicadores de conocimiento.” (E8, ONG-2).* De forma que además de complementar lo que realizan las instituciones y buscar un posible interés a futuro de las mismas para continuar el proceso, se plantea un enfoque de creación de conocimiento desde la comunidad.

*f. Información interna creada a partir de actores externos*

Con respecto a la creación de alianzas se identificó que algunos actores construyen información para otras organizaciones. En relación con esto en un primer instante se encuentran los voluntarios y estudiantes que llegan a una organización para colaborar en una temática específica y generar información que quede para uso de quienes les reciben. De forma que:

*“(...) vino un pasante de la organización para ayudarnos a hacer un proyecto de Fundraising.” (E8, ONG-2).*

*“(...) voluntarios que nos solicitan participación y la posibilidad de ejecutar acciones y a partir de ahí ellos nos retroalimentan sobre lo que obtuvieron.” (E9, C-1).*

La participación de actores externos es importante debido a que usualmente abarcan necesidades que presentan las organizaciones y que no necesariamente pueden cubrirse de manera interna, como describen los siguientes entrevistados:

*“Este año gracias a (...) se elaboraron ya los planes de emergencia.” (E9, C-1)*

*“(...) el MEP está elaborando los módulos educativos, incluyendo estimulación temprana.” (E9, C-1).*

*“También vos viste que ya logramos que estos estudiantes de arquitectura estén interesados y eso ha sido para nosotros una alegría, porque como todavía no tenemos apoyo económico para nosotros es muy importante demostrar que eso es posible.” (E23, IE-19, NC).*

También se encuentra que hay organizaciones que crean información para que complemente y guíe los procesos de otra, por ejemplo, *“Sí. Nosotros les hicimos un plan por*

*semana a ellas, entonces cuando vamos a dar la inducción lo imprimimos y se los damos.” (E21, IE-8, NR).*

Finalmente están las organizaciones que usan la información creada y analizada por otro de los actores, *“(…) o sea todas las instituciones lo usan. pero en realidad quien recopila esa información soy yo.” (E9, C-1).*

Esto lo realizan para justificar y demostrar su participación en otra iniciativa, por ejemplo, *“Algunos de los gráficos que se generan...por mí terminan siendo utilizados en otras cosas, por ejemplo...cuando habla de su labor en trabajo de niñez, entonces incluye los datos...como parte de lo que ellos están apoyando.” (E9, C-1).*

Adicionalmente se usa la información externa para complementar las iniciativas propias, *“(…) y hemos tenido conocimiento que mucha de la información que nosotros hemos documentado en estos informes ha sido citada en diferentes investigaciones, proceso o proyectos relacionados a la población.” (E22, IE-9, NC).*

#### ***g. Razón por la que no hay alianzas***

Para finalizar con la sección también se encontraron organizaciones que para el momento de la entrevista indicaron que ya no eran parte de ninguna iniciativa con una red de distintos actores sociales o que las relaciones con otras organizaciones que trabajan con la población no son tan intensas.

Dentro de las justificaciones para describir las alianzas de débil colaboración, se indica en un primer momento que no hay interés de algunas organizaciones de participar en los procesos: *“Creo que uno de los grandes vacíos es la ausencia académica en este tipo de actividades porque no hemos podido, convocar, hemos convocado y enviado notas a las actividades que hacemos, pero no hay una respuesta positiva.” (E7, ONG-2).*

Además, se presentan las organizaciones que mencionan que, aunque en algún momento fueron parte activa de distintos procesos o redes de actores sociales, no conocen de nuevas iniciativas o ya no los llaman, debido a que su papel con la población ha ido en decrecimiento, por las propias características de los servicios que brindan, como expresan:



*“(...) en los últimos años se ha tenido menos acercamiento a la población... yo no he tenido noticia que se haya vuelto a generar algún espacio.” (E22, IE-9, NC).*

*“(...) como el proyecto tiene su inicio y tiene su decrecimiento, de repente ya nosotros estamos en una etapa donde salimos más bien del proyecto.” (E18, IE-7, NL).*

Por otro lado, otras instituciones, aunque mencionaron tener alianzas actualmente, indican que los trabajos son muy individualizados, *“pero casi que cada quien se concentra en lo suyo.” (E18, IE-7, NL)* y se generan para responder a necesidades en momentos específicos, como describe: *“(...) en realidad el trabajo, aunque haya muchas instituciones, prácticamente siempre lo hemos realizado solos, entonces se va y se hace el trabajo y se viene, lo que haya salido se ha ido resolviendo a lo interno.” (E10, IE-1, NL).*

Finalmente se encuentran los actores que, por localizarse a nivel central, mencionan no poder invertir tanto tiempo en consolidar alianzas con otros actores que se localizan en Coto Brus, por ejemplo:

*“Bueno, nosotros tenemos que trabajar más en eso, pero sí hemos hecho esfuerzos, pero como también la dificultad que tengo de estar acá.” (E23, IE-10, NC).*

*“(...) no participa activamente de la mesa de red local por razones obvias, somos pocos, estamos lejos, pero yo sé lo que están haciendo.” (E3, OI-3).*

## **B. Intercambio de información**

En la presente sección se van a exponer las razones por las que se genera el intercambio de información entre las distintas organizaciones, al igual que las características que rodean dichos procesos. Esto se va a reflejar a partir del desarrollo de una matriz en la que se visualicen los procesos de intercambio de información, según las alianzas previamente descritas.

Continuando con la descripción de las razones que a partir de las respuestas de las personas entrevistadas se identificaron, llevan a las distintas organizaciones a generar procesos de intercambio de información.

Por otro lado, se abordan las circunstancias que llevan a acceder a fuentes externas. Adicionalmente se describen los procesos de validación con actores sociales externos que

puedan mejorar las características de las intervenciones, al igual que los documentos y materiales que fueron creados o se busca realizar.

Finalmente se explica la devolución de resultados, materiales y documentos que según las personas entrevistadas suelen realizar las organizaciones como parte de la exposición de información a sus contrapartes organizacionales.

#### **a. Intercambio de información**

De forma complementaria a lo expuesto con relación al mapeo de relaciones y alianzas entre las distintas organizaciones participantes de la investigación, se identificó que las características a partir de las que se llevan procesos de intercambio de información se pueden dividir en dos principales puntos: se generan cuando se percibe una necesidad puntual o se llevan a cabo de una forma constante y con período establecidos.

Esta división no implica que sean las únicas modalidades existentes, sin embargo, sí son las más representativas y por ende las mencionadas con mayor frecuencia. También es importante exponer que hay organizaciones que forman parte de ambas modalidades. Es a partir de esto que se describen con mayor detalle las modalidades que rodean cada una de estas características descritas.

##### **1. Se genera el intercambio cuando se percibe una necesidad puntual**

En este primer caso el intercambio no es constante, sino que se genera en el momento que las organizaciones presentan una necesidad, lo que les lleva a solicitar fuentes de información externas que les permitan llenar o complementar el abordaje de una carencia. Es así como:

*“El intercambio se daba a partir de las necesidades de información que sentían en el momento las instituciones.” (E1, OI-1).*

*“El para qué es lo que determina cómo es el intercambio, cuando lo necesito, qué necesito y a quién se lo pido es lo que determina la relación.” (E15, IE.5, NL).*

De esta manera las alianzas facilitan poder contactar a la otra organización y solicitar el material o documentos que se necesiten, por lo que: *“(…) dependiendo de la perspectiva que se*



*necesite vamos a la fuente que tiene la información en este caso.*" (E15, IE.5, NL). También se indica que las vías para generar estos intercambios, no siempre son formales o en espacios de reunión, *"Si alguien necesitaba un documento específico nos contactaba y se los enviábamos vía correo electrónico."* (E1, OI-1).

Se menciona que usualmente la solicitud de información es para buscar documentos, apoyo y guía de alguna contraparte institucional, sin embargo, no es un intercambio obligatorio y solo se genera en un momento específico: *"(...) es el administrador de las casas, pero no puede pedir cuenta a instituciones públicas, lo que puede es solicitar información para poder saber el debido proceso o qué seguir."* (E9, C-1).

2. El intercambio se lleva a cabo de una forma constante y con períodos establecidos

Por otro lado, están los intercambios dentro de redes de iniciativas específicas, que usualmente se generan en períodos establecidos, espacios permanentes y con tiempos determinados para el intercambio y socialización de información. Como ejemplo de esto se describe: *"Bueno, es que como nosotros nos reunimos mensualmente con todas las instituciones, las instituciones nos han dado toda la información...Entonces toda esa información nosotros la vamos conociendo en las reuniones que hacemos mes a mes."* (E13, IE-4, NL).

Esto no implica que, dentro de estas mismas redes de actores sociales, no se puedan dar relaciones de intercambios más fuertes o débiles entre algunas, según las funciones que cumple cada uno de los actores, pero sí garantiza que la información general del proceso sea compartida con todos.

De forma que mientras en unos casos se debe de intercambiar información obligatoriamente entre algunos actores para poder garantizar el funcionamiento de la iniciativa, con otros simplemente se tiene una relación de intercambio débil, debido a que no cumple un rol principal dentro de la red, *"El intercambio de información es en el chat, de whatsapp. Nos pasan informes de minutas, agendas. se comentan problemas."* (E3, OI-3).

### 3. Intercambio de información según sus características principales

Es a partir de estas dos características y la descripción de los intercambios que han llevado y llevan a cabo actualmente las organizaciones participantes dentro de las redes sociales alrededor de las iniciativas, que se buscó clasificar la intensidad de los intercambios de información según características y componentes.

Se optó por clasificar el tipo de intercambio de información que llevan las organizaciones, en tres modalidades diferentes. Las que van a variar según se desarrollen de manera puntual al cubrir una necesidad de información o de manera estructurada como parte de una red social constante para la construcción y el desarrollo de servicios en las distintas iniciativas estructuradas. Esta clasificación se describe en la siguiente tabla:

Tabla 3. Características según el tipo de intercambio de información identificado entre las distintas organizaciones participantes

<b>Características del intercambio de información</b>	<b>Intensidad del intercambio</b>	<b>Descripción de sus componentes</b>
Se genera el intercambio cuando se percibe una necesidad puntual	Intercambio ocasional	Este tipo de intercambio se describe como el que se genera entre organizaciones simplemente para pedir datos, documentos o compartir los mismos para que otros actores les conozcan. Este intercambio es ocasional y no se da dentro de una red de actores que trabajan alrededor de una misma iniciativa. Es puntual y en un momento determinado, una vez que se cubre la necesidad, se cierra el proceso de intercambio de información.
<b>Características del intercambio de información</b>	<b>Intensidad del intercambio</b>	<b>Descripción de sus componentes</b>



<p>El intercambio se lleva a cabo debido a que se forma parte de una red de actores sociales de una iniciativa concreta.</p>	<p><b>Intercambio constante</b></p>	<p>Este tipo de intercambio de información se realiza específicamente dentro de las redes de actores sociales que conforman las iniciativas PC y PCH. Se describe como constante debido a que es obligatorio que se produzca, ya sea para financiar el proceso o para autorizar y regular su funcionamiento. El intercambio cumple con tiempos específicos para su realización.</p>
	<p><b>Intercambio específico</b></p>	<p>En este caso, aunque el intercambio es constante, no cumple con períodos de tiempo establecidos, ni tampoco se produce de una manera obligatoria, sin embargo, al formar parte de una red, son funciones que se han ido asumiendo y que generan información e intercambio de la misma todas las épocas de cosecha.</p>
	<p><b>Intercambio ocasional</b></p>	<p>Finalmente está el intercambio ocasional dentro de las redes, que se caracteriza por darse simplemente cuando se necesita una intervención de otra organización en un momento determinado y para esto se emite información. También se delimita con una de las organizaciones que, aunque es parte de la red, aún está formulando los servicios que va a brindar, por lo que el intercambio por el momento es para la construcción de los mismos y se genera de manera ocasional.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Es a partir de las características identificadas de los procesos de gestión, al igual que la clasificación que se expresa en los puntos anteriores que se crea una ilustración que refleje todos los puntos expresados, como una representación de la realidad descrita. Para la formulación de la misma se crea una guía que se puede visualizar en los anexos (**Ver Anexo nº14**. Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de relaciones de intercambio de información). A partir de la unión de todos estos componentes se formuló el siguiente mapeo:





Por otro lado, están los proyectos, investigaciones y servicios que se conforman por un solo actor social principal y se visualizan en los cuadros de: PSO, EAE y otros, que se caracterizan por tener solamente intercambio ocasional con otros actores, en las que no se forman lazos permanentes ni constantes con el otro actor relacionado, aun cuando se tengan alianzas fuertes o moderadas.

***b. Razones por las que se producen los intercambios de información***

De igual manera que se realizó en la sección de alianzas, aunque en la ilustración se reflejen las distintas organizaciones participantes y los niveles de relación que tienen entre ellas, lo que se va a buscar durante la presente sección es ir describiendo todas las características de estos intercambios, al igual que las distintas razones por las que se generan y la intensidad y direccionalidad que se pueden visualizar en la ilustración del mapeo de intercambio de información presente en la sección anterior.

De esta manera se van a describir durante los próximos seis puntos específicos las razones del intercambio y los tipos de intensidad que se relacionan con cada una de estas circunstancias. Aunque todo lo que se ve reflejado en la ilustración sí se va a describir en los siguientes puntos, también hay razones adicionales que no incluyen necesariamente actores que se tomaron en cuenta, debido a que no cumplían con los criterios de inclusión a partir de las que se escogieron los participantes de la presente investigación.

1. Debido a que se trabaja en la misma iniciativa

Para iniciar se encuentra que una de las razones principales por la que se crean espacios de intercambio de información, se caracteriza por formar parte de redes de actores sociales, que se unen de manera estratégica para la creación y provisión de servicios en programas y proyectos específicos. Este tipo de intercambio de información se visualiza en la ilustración de la sección anterior, a partir de los cuadros que integran las iniciativas del PC, PCA PCH, por lo que es una modalidad que abarca a la mayor parte de organizaciones que participaron en la investigación.

Dichos espacios se pueden dar por medios digitales: *“Después teníamos una a nivel interagencial en la que nos compartíamos la información.”* (E1, OI-1), o espacios de reunión en tiempos preestablecidos: *“Sí, bueno en las reuniones que se hacen una vez por mes y por correo usualmente nos mantenemos en comunicación para saber lo que ellos hacen y lo que hacemos nosotros.”* (E13, IE-4, NL).

En estos casos se indica que las organizaciones conocen los diferentes procesos que llevan a cabo sus aliados, porque el intercambio y la divulgación de información es constante en los espacios que se crean, justamente para planificar, comentar y tomar decisiones en conjunto, de forma general con relación a todo lo que engloba la iniciativa. Es así como:

*“Bueno con las Casas de la Alegría es permanente, nosotros formamos parte de la Red. Yo tengo hasta una carpeta, tengo un ampo, todos manejamos la misma información, todos. Bueno, cada quien maneja la información como le da la gana, yo tengo los documentos digitales, un ampo con toda la información.”* (E15, IE-5, NL).

Sin embargo, además de este manejo general de información y procesos, dentro de estas mismas redes de actores sociales, se pueden dar intercambios específicos principalmente entre el administrador principal de la iniciativa y los otros actores reguladores y prestadores de servicios. Como ejemplo de esto está: *“(…) debe ser incluido dentro del expediente del niño de la Casa de la Alegría y no solamente en el expediente médico que puede tener en un EBAIS, porque eso es importante.”* (E9, C-1).

Con relación a estos intercambios entre una organización y el administrador o encargado de brindar los servicios principales a partir de los que se construye la iniciativa, se describen los que se realizan cada cierta cantidad de tiempo para obtener el financiamiento requerido.

El tipo de intercambio descrito en el punto anterior se presenta porque: la información es necesaria para obtener el apoyo económico, *“(…) para yo enviarlas al IMAS. porque hay ciertos días plazo para entregarles las listas de asistencia al IMAS para el pago del subsidio.”* (E9, C-1), o porque se usa para justificar el seguir contando con el mismo, *“(…) a partir de la recopilación de información del proyecto se envía...porque ellos tienen que justificar la financiación del proyecto.”* (E19, IE-7, NC).



Además, en una de las redes sociales expuestas se indica que hay espacios en el que las instituciones realizan rendición de cuentas, por lo que al finalizar el período en el que brindan los servicios se comparte y socializa entre toda la información, como describe el siguiente actor: *“Enero, febrero es el mes de cierre técnico, entonces se presentan los informes, los reportes, se hace la reunión de instituciones y se presenta eso.”* (E9, C-1).

Esto anteriormente expuesto como se ha descrito previamente sirve para mejorar procesos para la próxima cosecha: *“Más que todo lo que se intercambia son estadísticas en comparación con años anteriores, después planear las mejoras que se deben hacer en las Casas de la Alegría.”* (E13, IE-4, NL).

## 2. Para solicitar una intervención o realizar un trámite

En otro punto, se describe que se llevan a cabo procesos de intercambio de información cuando las organizaciones requieren de la intervención de otro agente. Este tipo de intercambio se clasifica como ocasional, principalmente porque no se compone de tiempos establecidos y tampoco implica una relación de intercambio constante, al contrario, solo se genera de forma puntual cuando las características del caso son funciones que le corresponde abarcar a otro actor.

De esta manera se describe que se le notifican los casos a otros, como indica el siguiente entrevistado: *“Si aparece un caso epidemiológico con el MINSA, si aparece un caso del PANI, la gente del TSE, la gente de DGME. Sí hay un cruce de información.”* (E10, IE-1, NL).

Por otro lado, están los casos en los que son otras organizaciones las que envían información, para expresar una situación identificada, las que en algunas ocasiones requieren por mandato ser notificadas a otra organización reguladora del tema, como ejemplifican las citas a continuación:

*“También tenemos las referencias interinstitucionales, que las instituciones nos mandan a través de correo situaciones que se están presentando.”* (E11, IE-2, NL).

*“Entonces la información en primer lugar puede ser que nosotros la recibamos de quien denuncia o de quien nos pone al tanto de una situación.”* (E22, IE-9, NC).

*“Por ejemplo, con el Área de Salud que son los que nos notifican a nosotros eventos, alguna situación en salud que se está presentando, eso es de manera permanente y ya están los mecanismos establecidos, que es con la que más hay intercambio.” (E11, IE-2, NL).*

También se visualizaron organizaciones que deben solicitar, en casos específicos, información de contrapartes para poder completar trámites internos con datos o registros que permitan verificar información o servir de evidencia para poder brindar el servicio. De forma que:

*“Una vez que ingresa la denuncia se sacan las referencias...y revisamos si en nuestro sistema ha habido antecedentes de situaciones que se han presentado.” (E12, IE-3, NL).*

*“(...) nosotros en el registro tomamos como base y muy en serio las certificaciones que sean del MEP, del Hospital o de DGME, porque es una declaración.” (E18, IE-18, NL).*

En una línea similar una de las organizaciones solicita una vez que ingresa una denuncia, información a otras para poder analizar el caso y así responder a partir de la creación de información propia con medidas para mejorar la situación que se presentó, es así como: *“(...) nuestro proceso de intervención implica pedir informes a instituciones y posteriormente nosotros emitimos información, generalmente en forma de un informe final, ya sea con recomendaciones o sin recomendaciones.” (E22, IE-9, NC).*

### 3. Para conocer o exponer la información creada

Por otro lado, se comentó que en algunos casos el intercambio de información no se genera debido a que se necesitan realmente otros documentos o datos, sino solamente para contar con referentes que puedan ser importantes para darle seguimiento y conocer características del movimiento migratorio en época de cosecha o porque se notifica una situación durante la misma.

Este tipo de intercambio no se ve reflejado en la ilustración presente en la sección inicial, debido a que no se tiene una línea clara entre cuáles organizaciones de produce. Sin embargo, se visualiza presentar que es una realidad que las personas entrevistadas exponen, como describen las siguientes citas:



*“(...) que al darnos cuenta que ya viene la cosecha entonces nosotros mismos de oficio podemos pedir alguna información o que se generó alguna situación de denuncia que tal vez no nos llegó a nosotros, pero la institucionalidad decide de una vez avisar.” (E22, IE-9, NC).*

*“(...) en algún momento por ejemplo con DGME, se puede solicitar cuántos hicieron el ingreso registral, pero eso es para complementar, pero la mayoría entra sin registro, entonces no te genera nada, es para ver un aproximado, si se registraron más o menos.” (E10, IE-1, NL).*

*“En lo que podemos tratar de jalar información es sobre condiciones o análisis o estudios que haya sobre condiciones de salud, entre otros, como para prevenir ciertas cosas.” (E9, C-1).*

Lo descrito anteriormente no garantiza que a partir de esos reportes se vayan a generar acciones específicas, y el intercambio solo se produce cuando las personas funcionarias consideran necesario, por lo que es: *“(...) simplemente para conocerla o para que eso me dé una alerta y yo pueda eventualmente hacer una acción.” (E22, IE-9, NC).* O para darle seguimiento a una situación, *“(...) lo que usualmente se pregunta es sobre la recomendación que emitimos, pero tampoco se tiene ninguna restricción en pedir información adicional.” (E22, IE-9, NC).*

Ahora bien, también hubo personas entrevistadas que mencionaron que se generan entregas de información a otras organizaciones que no son necesariamente las contrapartes institucionales que se planea continúen el proceso. Pero se hace simplemente para dar a conocer las iniciativas, *“(...) tuvieron una utilidad en el sentido que por lo menos se tenía el dato de la implementación de este programa.” (E2, OI-2)* y que eventualmente se pueda acceder y utilizar la información de ser necesario por otros agentes:

*“(...) nosotros también generamos información de los mapeos que a ellos también les sirve y con casi todas las instituciones se tiene intercambio de información, muchas veces las instituciones generan diagnósticos o generan una serie de información que nos sirve o a la inversa.” (E4, OI-4).*

#### 4. Para que otra organización use la información generada

Con motivo de que otro actor use los materiales, documentos o resultados que han sido generados a partir de ciertas organizaciones o iniciativas, se realiza intercambio de información. Este tipo de procesos usualmente son ocasionales, debido a que implican solo la entrega de productos y es el actor que los recibe el que sigue modificando y actualizando la información según requiera.

Como primer ejemplo de lo descrito, se encontró que en algunos casos se entregan materiales que fueron producto de un programa, para que otro ente pueda adaptarlo y usar de base para una nueva intervención:

*“(...) lo que ya tenemos fijo es el módulo de...que nos lo facilitó porque ellos han visto que sus propias cuidadoras no lo están utilizando...Pero bueno que aun así lo podríamos usar como una guía para el docente que inicia el proceso mientras se logra avanzar en el otro planeamiento.” (E23, IE-10, NC).*

Adicionalmente se expresa que hay iniciativas compuestas por organizaciones internacionales y no gubernamentales, que son planteadas desde un inicio para brindar sus productos finales a las contrapartes institucionales, *“El material iba dirigido al servidor público, para que les sirviera como materiales para trabajar dentro de la organización.” (E1, OI-1).*

Lo anterior se plantea para darle sostenibilidad a los materiales creados, al igual que para que esta información sea usada para cubrir necesidades identificadas y permita mejorar procesos internos. Para demostrar esto, se cita:

*“(...) con la idea de que quede en nuestros aliados (gobierno y ONG’s) algunos elementos de sostenibilidad, para que los productos no se pierdan en el tiempo por el simple hecho de no tener el proyecto existente.” (E1, OI-1).*

*“(...) entonces para que ellos supieran cómo trabajar con ellos e implementar esas reglas que ya están establecidas, que indican cómo proceder desde peritajes culturales con población indígena, hasta que cuenten con un asesor cultural que traduzca a la lengua de la población.” (E2, OI-2).*

Además, se identifican los casos en los que se llevan a cabo capacitaciones y se entrega material para que las personas que van a brindar los servicios puedan contar con el mismo. *“Esto también es práctico porque a las cocineras se les tiene que dar el recetario el menú que hay.” (E20, IE-8, NR).* En este caso específico, las relaciones se clasifican como intercambio constante, debido a que es una actividad que genera una organización de manera regular, todas las épocas de cosecha y que además es esencial para el funcionamiento de los servicios que se brindan dentro de la iniciativa.

Finalmente se habla del intercambio de información en el que los resultados no son planteados para que otra institución los utilice, sin embargo, se entregan por si en caso de que otros actores relacionados a la temática deseen continuar una vez que finalice la iniciativa, se conozca lo suficiente por las otras organizaciones para darle seguimiento: *“(...) pero hemos*



*tratado que lo que se genere se lo podamos dar al Área de Salud también, que es el actor que podría continuar.”* (E8, ONG-2).

#### 5. Para notificar a la contraparte financiadora

Por otro lado, se comenta en repetidas ocasiones del intercambio de información que se lleva a cabo entre los ejecutores de iniciativas y la contraparte que financia el proceso o provee materiales. Con relación a esto se describe en un primer momento que se envían informes a entes internacionales que aportan el recurso económico, para reportar resultados, como parte del seguimiento y para justificar futuros fondos. Ejemplo de esto es:

*“También enviamos los informes que se generan hacia las altas autoridades nuestras, en Ginebra, hacia las personas que ayudan económicamente, porque usted sabe que esta organización trabaja a partir de financiamiento de colaboración internacional.”* (E5, OI-5).

En otro de los casos se realiza además de con el ente financiador internacional, con otras organizaciones y empresas que han colaborado con parte del financiamiento y materiales que permiten llevar a cabo las actividades. De forma que se envían informes finales de resultados y también se comparte la justificación de uso de materiales, *“(...) entregamos informes de qué se hace con ese material y listo.”* (E8, ONG-8).

Con relación a un último caso, se dice solicitar información para poder apoyar económicamente una necesidad dentro de una iniciativa, que no está cubierta por el subsidio que entrega la organización financiadora principal. Por lo que se menciona:

*“(...) le he pedido, cuántos se han atendido, qué población, la cantidad, porque nosotros estamos tramitando una ayuda...para efectos de compras de leches para los chicos que necesitan leche especial, para que sea...que compre ese producto, pero para eso yo necesito información de las Casas de la Alegría.”* (E12, IE-3, NL).

#### 6. Para complementar con fuentes primarias

Para finalizar con la sección, se identifica una iniciativa que, para el desarrollo de una investigación, se solicitó información externa para complementar la recolectada por medio del proceso interno: *“Se intentó recolectar datos secundarios que otros ya habían recolectado, principalmente Áreas de Salud o el Ministerio de Salud, solicitamos datos desagregados de población indígena y si tenían nos los facilitaban.”* (E6, ONG-1).

c. *Uso de información externa*

En la presente sección se exponen las distintas razones por las que las organizaciones participantes buscan acceder a información externa y que, al ser usada de manera interna, permite complementar la que ya se está produciendo.

Al hablar de fuentes externas, se abarcan los casos en los que la información no ha sido proveída de forma consciente y planificada por quienes la generaron, pero que es pública y por ende las organizaciones que la necesiten pueden acceder a ella. Con relación a esto se mencionan estadísticas y documentos, de forma que:

*“(...) el informe utilizó fuentes que estaban a la disposición. Probablemente también el censo nacional del 2011.” (E23, IE-10, NC).*

*“(...) ahí está el Estado de la Nación, a la Promotora de Comercio Exterior que tiene un sitio web con estadística importante.” (E4, OI-4).*

También se buscan documentos de iniciativas ya concluidas, para integrar en nuevos procesos como material de apoyo: *“(...) pero sí hay materiales que me he ido encontrando o que el Dr. Ortiz me ha facilitado, que yo digo “Mirá esto nos puede servir”, entonces yo los voy acumulando y los voy utilizando.” (E8, ONG-2).*

Usualmente dichos materiales abarcan temáticas de interés que se quieren trabajar en la nueva iniciativa, lo que permite que el material vuelva a ser usado aun cuando las características del proceso son diferentes: *“(...) esos rota folios los pagó UNICEF y son los que utilizamos para llevar a cabo los procesos de promoción de la salud.” (E7, ONG-2).*

Por otro se encuentra la adaptación de un programa de otra organización a una capacitación a las funcionarias de las Casas de la Alegría. Dicha información está planteada para una población meta distinta, por lo que se abarcan los mismos temas, pero considerando características distintas: *“Aclaro que es un programa de PANI, que PANI viene y capacita a algunas instituciones en el cantón para que podamos ser facilitadores, no es un programa nacido acá en el departamento. sino que hacemos una réplica.” (E16, IE-5, NL).*

Adicionalmente se expone la búsqueda de información de otros actores para la formulación previa de las iniciativas. Esto se genera principalmente al acceder a documentos,



estadísticas y registros administrativos de quienes han trabajado con la población indígena móvil, se indica que esto se realiza para la búsqueda de financiamiento: “(...) entonces sí se necesitan datos para justificar los proyectos para fondos internacionales.” (E8, ONG-2).

En una línea similar, se apunta que el contar con información externa, permite realizar los diagnósticos previos y así formular las iniciativas, como describen los siguientes actores:

*“Para justificar los proyectos, ver cosas generales para tomar en cuenta y respaldar, pero ya propiamente así muy de lleno no.”* (E8, ONG-2).

*“Para la formulación del proyecto como lo que hacemos es un diagnóstico vamos a usar siempre fuentes oficiales, como cuando usted hace cualquier investigación.”* (E2, OI-2).

#### **d. Validación de información**

Como parte de los procesos de creación de alianzas entre actores sociales, se encuentra que en algunas ocasiones se generan espacios o intercambios de información para validar iniciativas o documentos a partir de la participación de expertos o miembros comunitarios, quienes revisan y moldean lo que se les presenta según consideren conveniente.

Es a partir de lo anterior que se encuentra que un primer grupo consultado es la propia población indígena móvil Ngäbe-Buglé, ya sea en sus propias comunidades o en espacios creados específicamente para esto, como demuestran las siguientes citas:

*“(...) en otra gira fuimos a presentarles el material educativo que íbamos a usar para que ellos lo validaran... entonces ellos vieron el material y lo validaron.”* (E8, ONG-2).

*“(...) esa recolección de información se hace según los procesos y en el intercambio con la población directamente y podría decir que siempre validada con la misma población.”* (E1, OI-1).

Adicionalmente se describe a personas Ngäbe, que son profesionales en educación y trabajan en Costa Rica. Estos validan el material y contenido de iniciativas, *“(...) ya un maestro Ngäbe nos lo revisó y lo que me ha dicho es que le parece valioso... Pero bueno que aun así lo podríamos usar como una guía para el docente que inicia el proceso mientras se logra avanzar en el otro planeamiento.”* (E23, IE-10, NC).

Dentro de la misma modalidad de consulta a expertos se identifica la validación de material con profesionales de otra organización, ya sea porque sus funciones se relacionan con

las temáticas que se quieren abordar, como en el siguiente caso: “(...) lo que hizo fue validar el material que la...estaba proponiendo y hacer ajustes y bajarlo y adecuarlo.” (E21, IE-8. NR). O porque han participado en el proceso y se quiere una retroalimentación de otro agente: “(...) quien inicialmente me ayudó a montar el proyecto, con relación a documentos y todo yo los paso por él y él me da el punto de vista y la opinión y el expertise de él.” (E8, ONG-2).

Para concluir se expone el caso de validación con redes de actores locales y la contraparte institucional de las iniciativas, a continuación, se ejemplifican algunos de los casos descritos:

“Ya se nos hizo una presentación acá en Coto Brus y el documento fue compartido a la red para que ellos puedan señalar si se necesitan hacer cambios.” (E9, C-1).

“Ahorita todos los actores tenemos que hacerle observaciones a este borrador, entonces este es un documento pagado por...pero describe el trabajo que hacemos todas las instituciones.” (E15, IE-5, NL).

#### **e. Devolución de resultados**

En el presente punto se describen todos los aspectos mencionados por las personas entrevistadas con relación a la exposición de resultados a las diferentes contrapartes de las iniciativas, en estos casos no se da necesariamente un intercambio de documentos, pero sí de información: “Más que intercambio lo que hacemos generalmente es que nosotros socializamos la información.” (E7, ONG-2).

Antes de exponer la división de las diferentes formas de devolución identificadas, es importante mencionar que también hay casos en los que se dice no realizar este tipo de procesos a otras organizaciones o comunidades, “Para serle honesto nunca se ha hecho.” (E12, IE-3. NL), dentro de las justificaciones para esto se encuentra: “Son como más trámites individuales y personales.” (E19, IE-7. NC), por lo que la devolución es a la persona que recibe el servicio y en otro caso porque la devolución solo se da al financiador de la iniciativa, “(...) solo a las altas autoridades.” (E5, OI-5).

Ahora bien, con respecto a las organizaciones que sí realizan devoluciones a otros actores. En un primer momento se visualizan las que por ser parte de una red compuesta de distintas instituciones y brindar principalmente servicios durante la época de cosecha a la



población indígena móvil Ngäbe-Buglé, una vez que finaliza este período exponen los resultados y características de lo realizado.

El siguiente entrevistado describe lo mencionado en el párrafo anterior: *“Si se requiere se hace, pero digamos cuando se hace el cierre técnico...presenta sus resultados, pero se le pide a cada institución que presente qué ejecutó... Antes de eso cada una de las instituciones presentan lo que hicieron y ya al final...da los datos finales.”* (E9, C-1).

Por otro lado, se encontró que se presentan los resultados de algunas iniciativas a las comunidades. Una de las organizaciones describe la devolución a las comunidades donde brinda los servicios y procesos educativos de su iniciativa, en este caso se puede dar este espacio debido a que la población es indígena Ngäbe-Buglé que vive de manera permanente en el país. Es por esto que es posible crear, que se describe a partir de:

*“Se genera una devolución a la población siempre, ya para este año hay una programada, es importante que eso se tome en cuenta. Que la comunidad sepa qué se hizo y por qué lo hicimos y también con eso sí he visto gente que participó el año pasado, entonces eso nos ayuda que haya involucramiento social y que entre ellos mismos se comenten y esos son los casos a los que podemos darles seguimiento.”* (E8, ONG-2).

En una misma línea, pero con la población indígena móvil que ingresa al país para la época de cosecha, se describe mayor dificultad de realizar la devolución a las personas o comunidades participantes de la investigación, sin embargo, igual se habla de exponer los resultados a grupos comunitarios que puedan estar interesados en la información generada:

*“(...) los canales para devolver la información, van de la mano con los actores que involucramos nosotros en el proceso, entonces aquí no hay líderes o representantes directamente de la comunidad migratoria, debido a que se encuentran migrando. Por la misma naturaleza de la población, pero sí hay representantes de la población indígena, que está asentada aquí en Costa Rica...que sí se plantea la necesidad de compartir los datos con ellos.”* (E6, ONG-1).

De igual manera hay una organización que indica que en uno de los programas sí se realizó una devolución directa a las comunidades de actores participantes, pero no describe realmente las características de dicho proceso, el que posiblemente fue realizado durante la época de cosecha, *“También en la Zona Sur se hizo unas devoluciones, una en Sixaola, otra en San Vito con población Ngäbe-Buglé.”* (E4, OI-4).

Finalmente se describe la presentación de resultados y entrega de materiales a las organizaciones que formaron parte de las iniciativas: *“La devolución que hicimos tenía que ver con la presentación de productos y con la presentación de resultados o investigaciones.”* (E1, OI-1). Dentro de estas alianzas se mencionaron actores de distintos sectores, como:

*“A las distintas agencias, al donante, difundimos alguna información a las instituciones públicas porque hicimos varias reuniones, creo que por lo menos dos reuniones donde presentamos los resultados del programa, entonces compartimos y presentamos los resultados, con todos los actores clave de las diferentes instituciones.”* (E2, OI-2).

Es así como los procesos de devolución de resultados implican una planificación y consisten en describir distintos aspectos que rodearon las iniciativas, *“(…) se hizo una devolución en la Defensoría de los Habitantes para las instituciones, del avance del proyecto. Cómo iba, qué se había logrado, qué no se había logrado, problemas identificados, entre otros.”* (E4, OI-4).

Al igual que representan un espacio en el que se puede entregar información de utilidad para la contraparte, la que también implica una devolución de documentos, como ejemplo de esto se encuentra: *“Se hizo una guía de utilización de materiales y se agruparon todos los materiales en una USB y nosotros la entregamos a cada institución participante de los distintos comités todos los materiales de manera digital e impresos.”* (E1, OI-1).

### C. Necesidades de información

En el capítulo de resultados anterior se expuso acerca de las necesidades de información y recursos que afectan la gestión interna y el desempeño de las organizaciones. En este caso se abordan las carencias de información que identifican en temáticas vinculadas a la población indígena móvil, pero que no necesariamente se enlazan con sus funciones y por ende deberían de ser creadas y proporcionadas por otros actores.

También se abarcan las necesidades que se percibe podrían afectar de manera general el desempeño de cualquier organización que desee recolectar información de la población indígena móvil. Además, se exponen las condiciones que llevan a algunos actores a no sentir estas carencias. Finalizando con la descripción de limitaciones para el intercambio y acceso a la información de otros agentes.



a. *Necesidades de información*

De esta manera se identifica con relación a las necesidades de información que describen las personas entrevistadas, que existe una percepción de falta de datos relacionados a las condiciones de salud de la población, que se ejemplifica a continuación:

*“Siento que en la parte de salud los datos no son fuertes, datos de salud no se tienen de la población que se atiende.” (E20, IE-8, NR).*

*“Esta misma carencia existe en temas de salud...no hay datos y que nos hizo mucha falta información y todavía yo creo que no se están recopilando. Esto pasó tanto aquí como en Panamá.” (E2, OI-2).*

Adicionalmente se indica que en algunos casos es difícil acceder a los que existen, como describe el siguiente entrevistado:

*“Sí, yo pienso porque definitivamente son importantes los datos que tiene la CCSS, siempre para los proyectos ha sido difícil acceder a la información, por ejemplo, en este momento no tengo la información de la población de Sabalito...no tengo los datos demográficos y epidemiológicos del ASIS por ejemplo de ese sector.” (E8, ONG-2).*

Además, otra de las organizaciones describe que, en su caso, aunque sí logró acceder a los datos que solicitó a algunas instituciones públicas, la necesidad reside en el acceso y creación de información más homogénea y completa, de forma que:

*“Cuando se intentó recolectar datos desagregados de la población indígena en las Áreas de Salud o el Ministerio de Salud, no todo el mundo los tenía a mano, ni desagregados. Tampoco tenían como un récord histórico, que data tan atrás, sino que la mayoría tenía datos muy recientes, de hace cinco años o menos. Todos nos brindaron información diferente.” (E6, ONG-1).*

Reanudando la carencia de datos exactos, esta percepción descrita no solo abarca aspectos relacionados a servicios de salud, sino a todo el proceso de movilización que lleva acabo la población, como describen los siguientes actores:

*“Básicamente el movimiento de los flujos migratorios, ese es un tema que siempre nos afecta mucho, porque no sabemos cuántas personas entran, salen, dónde están.” (E4, OI-4).*

*“(...) ahí está el reto de hacer el registro, el registro desde la entrada de ellos, hasta la salida y la vuelta dentro del país.” (E23, IE-10, NC).*

Es así como en un primer punto se habla del desconocimiento de la cantidad exacta de población indígena móvil que migra:

*"(...) no se tenía un registro claro de personas que estaban migrando, eran estimaciones de los servidores y servicios públicos, de nuestras propias experiencias." (E1, OI-1).*

*"(...) no tenemos ni idea de cuántos son, es un aproximado que alguien hace, vas a escuchar millones de veces que entran 10000 o 15000, te lo van a repetir, pero nadie sabe. Nadie tiene el dato exacto." (E10, IE-1, NL).*

*"Digamos solo el hecho de que no se sepa realmente cuántos migrantes son los que vienen ya estamos hablando de una necesidad...es un punto que evidencia nuestras debilidades como Estado, porque primero tenemos unas fronteras completamente porosas y la gente se mete por ahí, no hay datos confiables en este tema." (E2, OI-2).*

Asimismo, se indica que durante algunos procesos desarrollados hizo falta contar con datos generales de quienes ingresan y permanecen en el país a partir de la movilización durante la época de cosecha. Es así como se apunta que: *"(...) había siempre una necesidad de tener información más clara y precisa de las características de la población, más demográfica que me parece que es la información más urgente." (E1, OI-1).*

Por otro lado, un conjunto de personas entrevistadas describe distintas temáticas que consideran deberían ser abordadas con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé a través del Programa de Casas de la Alegría, a partir de esto se describe a continuación una gama de contenidos que fueron mencionados.

Para iniciar vinculado a la escasez de datos del proceso migratorio, se dice no conocer el porcentaje total de beneficiarios de los servicios brindados por la iniciativa durante la época de cosecha, con relación a todos los niños menores de 12 años que permanecen en fincas a lo largo del cantón de Coto Brus: *"Podemos decir la que está cubierta en las Casas de la Alegría, pero no cuántas personas no están cubiertas, porque no tenemos ese dato. Esa información nosotros no la tenemos y nadie la tiene." (E15, IE-5, NL).*

Además, se subraya la necesidad de conocer las características de la población que asiste a las Casas de la Alegría: *"(...) cuánta gente atiende, de qué edades para poder entender etariamente cuántos niños y niñas y de qué edades están viniendo." (E3, OI-3).* Y de sus condiciones de salud:

*"(...) pero hasta la fecha a mí no me han dado un dato de cuál es el estado nutricional de los niños, les estamos dando de comer y todo, pero tampoco tenemos una forma de tener un parámetro o una línea*



*base de cuál es la condición de esos niños. Si y tampoco hay un estudio que demuestre cuál es la condición con la que ingresan y la condición con la que salen.”* (E20, IE-8, NR).

También hubo otras dos organizaciones que describieron temáticas a investigar con relación al programa mencionado. La primera expresa con relación a visualizar en términos económicos el impacto:

*“(…) tampoco se ha medido cuánto se ha mejorado la producción y calidad de vida del trabajador.”* (E15, IE-5, NL)-

*“En la medida además que se pueda demostrar que hay una diferencia entre una finca que tiene Casa de la Alegría y otra que no la tiene y qué ha mejorado.”* (E15, IE-5, NL).

Finalmente considerando lo expuesto por la segunda y tomando en cuenta que fue una cantidad extensa de temáticas se cita los siguiente de la entrevista E3-OI-3: *“(…) sistematizar más los datos de salud tratando de seguirle la pista a un casos, cuándo entro, cuándo vino por primera vez, en qué estado entró y cuál es su estado actual.”*, *“(…) cuántas familias son afectadas: porque número de niños no es equivalente a número de familias.”* y *“También sería interesante saber si más finqueros quieren y entender hasta donde los finqueros podrían financiar.”*

#### **b. Sin necesidades de información**

De manera contraria a lo que se expuso en la sección anterior, también se encontró que hay organizaciones que creen no tener realmente necesidades de información. La primera de las entrevistadas que describió esta característica, indicó:

*“En el caso nuestro la obtención de la información se torna relativamente sencilla y recalco relativa, en virtud de la competencia que tiene la institución de fiscalizar al sector público y de la obligación que tienen las instituciones públicas de brindarnos información. No así si el dato lo genera una organización privada.”* (E22, IE-9, NR).

Es así como en este caso, aunque probablemente sí se tengan necesidades las mismas pueden ser fácilmente cubiertas, debido al mandato de su organización. *“(…) tenemos la posibilidad de solicitar información...yo tengo la posibilidad de solicitar la información que requiero...ellos tienen la obligación de contestar y de darme las cifras exactas.”* (E22, IE-9, NR).

Adicionalmente a este caso tres instituciones del Estado, explican que debido a las características de los servicios que brindan. Los que se basan principalmente en resolver

trámites, dar permisos y realizar inspecciones, no necesitan información adicional, por lo que mencionan:

*“(...) nosotros llevamos registros bastante completos.”* (E17, IE-6, NL),

*“Yo creo que no, me parece que con lo que hacemos no nos hace falta.”* (E11, IE-2, NL).

*“(...) consideramos que no hace falta información, principalmente porque nos basamos en los hechos, en las evidencias, en el decir de las personas ciudadanas y partimos de ahí.”* (E19, IE-Y, NC).

### **c. Necesidad de sistemas de intercambio de información**

Para concluir con la sección, se van a describir aspectos que mencionaron las organizaciones con relación a la necesidad de contar con un medio que permita gestionar y acceder a la información de las distintas instancias que están trabajando con la población indígena móvil. Como parte de esta carencia descrita la siguiente funcionaria dice:

*“Entonces sí te podría decir que, aunque no es estrictamente el caso nuestro. sí hemos podido conocer de duplicidad de acciones, incluso de duplicidad de acciones frente a carencia de recursos, que no se busca canalizar y sacar mayor provecho de los recursos, que no hay un espacio donde la información se complemente o se una toda la información existente.”* (E22, IE-9, NR).

Es así como se describe, que existe *“escasa o nula capacidad de socialización de la información o de compartirla.”* (E22, IE-9, NR) y se justifica debido a que *“(...) no había o no hay un ente canalizador de la información, ni que tenga la capacidad de recopilarla, almacenarla y de compartirla.”* (E22, IE-9, NR). En una línea similar el siguiente entrevistado indica:

*“Además, es necesario que haya una base de datos consolidada, donde uno pueda acceder a esos datos más fácilmente, en lugar de tener que ir de organización en organización. Más que un vacío en los tipos de datos que se recolectan, hay problemas en la manera en que están presentados los mismos.”* (E6, ONG-1).

Una de las organizaciones describe que hace unos años intentó hacer una pequeña base de datos, sin embargo, la ejecución no fue exitosa: *“(...) no la logramos terminar porque las mismas instituciones no tenían los documentos y hubo documentos que nos pasó una institución de otra, que la institución principal no lo tenía.”* (E22, IE-9, NR).

También es importante mencionar que esto último descrito lo indica otro de los entrevistados, *“Es curioso porque esos materiales del(...)el odontólogo del territorio indígena me los pide a mí y esos son materiales de la (...)”* (E8, ONG-2), esto con relación a un funcionario de la



organización que creó los materiales citados. En otra de las entrevistas no se conoce si la propia institución ha creado documentos, “(...) sé que hay información, pero no sé si hay algún documento.” (E14, IE-4, NL).

Además, se explica que en algunos casos otros actores solicitan información que no es competencia de la organización a la que se le demanda. “*Porque a veces se pide información, pero no somos el ente que la genera o maneja, aunque a veces la conozcamos.*” (E10, IE-1, NL). Al igual que se indica que se desconoce material que ha sido resultado de algunas iniciativas:

*“(...) ha hecho varias cosas con esta población, pero se desconoce, este material tan rico, porque fue una inversión grande, esos rotafolios están hechos de un material precioso, son fáciles de usar y todo y ahí están, yo pienso que esto mismo de la comunicación entre organizaciones, ojalá eso se pudiera replicar más bien.”* (E8, ONG-2).

Es a partir de estos pronunciamientos que se identifica que en algunos casos se desconoce la información y los procesos que generan otras organizaciones y eso lleva a que se presenten situaciones como: “(...) empezaron a contratar consultorías con fondos de ese programa de información que ya tenían las instituciones, de trabajos que ya se habían hecho.” (E22, IE-9, NR).

#### **D. Acceso externo a la información**

Esta última sección expone los resultados con relación a la posibilidad de otros actores sociales y la sociedad civil de obtener la información en documentos que ha sido creada por las organizaciones. Para esto se presentan los requisitos que se deben cumplir a la hora de realizar la solicitud y el medio a partir del que se brindaría la información.

Adicionalmente se describen las fuentes utilizadas para divulgar los procesos, al igual que si la información con la que se cuenta es pública o existen restricciones para acceder a la misma.

##### *a. Acceso a la información*

Como parte de las temáticas que se intentó conocer a partir de las entrevistas a los actores participantes está la posibilidad de las personas ajenas a las organizaciones de acceder a la información y documentos que se han generado con relación a las iniciativas y servicios que se brindan a la población indígena móvil.

En un primer instante once de las organizaciones participantes, tomando en cuenta las diez instituciones del Estado y la Cooperativa, indicaron que al menos parte de los documentos que han sido creados son de libre acceso a la sociedad civil. Con algunas restricciones, como: *“Toda nuestra información es pública. excepto aquellos casos que la misma población ha solicitado la confidencialidad.”* (E22, IE-9, NC).

También hubo dos organizaciones que mencionaron no poder facilitar los instrumentos con los que se recolectan datos, pero sí estadísticas o documentos creados con dicha información, esto se demuestra a partir de:

*“Las estadísticas yo se la puedo enviar, desde el 2015 hasta ahora, se la puedo enviar, lo que no podría es el instrumento.”* (E17, IE-6, NL)

*“(...) que se utilizan son muy restringidas solo en casos de convenios o una solicitud del poder judicial.”* (E14, IE-4, NL).

Adicionalmente en otros dos casos no se pudo acceder a estadísticas creadas por las organizaciones, debido a que las oficinas a nivel local no contaban con la autorización para brindar la información solicitada, por lo que indicaron que:

*“Nosotros tenemos las estadísticas, pero necesito el aval para dárselas.”* (E12, IE-3, NL).

*“Nosotros podríamos solicitar la información del perfil Ngäbe-Buglé que crea la...si usted la necesita...ellos duran mucho en dárselo.”* (E14, IE-4, NL).

En cuanto a la primera organización descrita, aunque no se pudo acceder a las estadísticas, sí fue brindado un documento específico que se había creado con relación a las Casas de la Alegría, *“(...) pero sí le puedo compartir el protocolo de las Casas de la Alegría.”* (E12, IE-3, NL). Esto debido a que es un documento cualitativo y no basado en información de los usuarios como las estadísticas.

Mientras que en el segundo caso expuesto indican que mejor se lo pida a otra organización que también analiza la información, *“Sí, todo eso lo tiene Emmanuel. Pídeselo a él.”* (E13, IE-4, NL), sin embargo, el aliado expresó no tener autorización para brindarla. Aunque no se tuvo acceso a las estadísticas, sí se revisaron documentos con los que contaban en físico,



*“Ahí tengo los expedientes para verlos. Los colectivos, porque los individuales no se los puedo enseñar.” (E13, IE-4, NL).*

Con relación a todas las instituciones del Estado y la Cooperativa, no se mencionan medios electrónicos en los que se encuentre toda la información creada para acceso al público, aunque en algunos casos sí se divulgan informes o actividades específicas en medios como páginas oficiales o redes sociales.

Por lo que para acceder como sociedad civil a la información se deben hacer solicitudes formales a los departamentos. Esto se ejemplifica a continuación:

*“Solicitar las estadísticas.” (E17, IE-6, NL).*

*“Pero si lo solicitan y justifican se les puede enviar, en cuanto tenga lógica.” (E9, C-1).*

*“Bueno, yo creo que cualquier persona, siempre y cuando se acerque y mencione el interés y lo esponga, somos abiertos y no únicamente instituciones.” (E11, IE-2, NL).*

Ahora bien, aunque en la mayoría de organizaciones la información fue compartida de forma digital, ya sea trasladada de una vez a un dispositivo USB o por correo electrónico, hubo dos casos que se suman al descrito unos párrafos anteriores, en las que el acceso fue solo a documentos físicos que se entregaron en el momento de la entrevista:

*“La memoria es pública, claro. no sé si está en la página, habría que ver, yo lo tengo en físico.” (E15, IE-5, NL).*

*“Toda la información...es pública. Yo se lo puedo dar.” (E10, IE-1, NL).*

Por otro lado, en cuanto a las dos organizaciones no gubernamentales participantes y otras dos organizaciones internacionales que todavía colaboran activamente con iniciativas, se tuvo la posibilidad de acceder a los documentos y estadísticas creadas: *“El borrador del informe final con las tres opciones de cuidado. yo sí se lo podría dar.” (E3, OI-3), “Lo de nosotros es numérico, por lo que no tienen ninguna restricción.” (E5, OI-5), “(...) pero si alguien lo pide o alguien está interesado se le facilita. Yo le puedo compartir el informe.” (E8, ONG-2).* Para estos casos de igual manera se indicó que lo único que se debe de hacer es solicitar la información.

Adicionalmente en dos de estas organizaciones no se pudo acceder a algunos documentos, porque no habían finalizado su realización, sin embargo, se expresó que una vez que se terminara la sistematización iban a ser públicos y colgar en medios digitales: *“Nosotros la pensamos publicar por eso no te la podría dar.”* (E3, OI-3), *“Va a ser de acceso libre en nuestra página web y posiblemente en otros medios. Por lo que fácilmente se podría facilitar.”* (E6, ONG-1). De igual forma la última organización citada brindó los instrumentos usados para recolectar la información.

Finalmente surgen tres organizaciones internacionales que, aunque describen que la información que crearon debería de ser de acceso público, no se tiene real conocimiento de donde se puede encontrar la misma:

*“Los informes finales es información que si alguien la solicita se le da, no es confidencial.”* (E4, OI-4),

*“Lo que pasa es que estos son documentos que creo que al menos este último sí debe ser público, pero hay que buscar dónde está.”* (E2, OI-2).

*“Yo creo que si los encuentra y alguien se los brinda no hay ningún problema en citarlos. son de acceso público.”* (E1, OI-1).

*“Se pueden utilizar sin problema, el tema es encontrarlos, que los pueda ver para que los pueda tomar en cuenta.”* (E1, OI-1).

Estos tres casos guiaron la búsqueda en páginas web o a la solicitud de información a otros actores a los que se la habían brindado, solo una de las organizaciones internacionales mencionadas en el párrafo anterior entregó material físico con el que se contaba en la oficina a la hora de realizar la entrevista.

#### ***b. Medios de divulgación de información***

Para concluir con relación a la gestión externa de la información, se intentó conocer si existían medios en los que las organizaciones publican o divulgan los procesos que realizan para que sean de acceso a la sociedad civil.



A partir de dicha interrogante se identificó que, en algunos casos, aunque se lleven procesos de divulgación en redes de actores sociales de las iniciativas, esto no implica que se exponga a la sociedad civil, como indican las siguientes personas entrevistadas:

*“(...) no hay proyección a nivel comunal.” (E16, IE-5, NL).*

*“(...) yo lo hago para poder reflejar ante la red, pero no se publican.” (E9, C-1).*

En otro punto, se visualizaron procesos de divulgación que no implican necesariamente alianzas formales y constantes y son creados para exponer las diferentes iniciativas a otras organizaciones que no forman parte activa de las redes, la sociedad civil, o posibles fuentes de financiamiento.

Con relación a lo anterior, el gobierno local describe la divulgación de información a la comunidad, como parte de la rendición de cuentas que debe de ejecutar por ley, se indica que es posible que en este espacio se exponga a toda la población de Coto Brus, sobre el apoyo a iniciativas dirigidas a la población indígena móvil.

Adicionalmente se encuentran casos en los que las organizaciones han realizado charlas a otros actores, exposiciones a nivel nacional e internacional de las iniciativas y participado en mesas de discusión con relación a temáticas de la población indígena móvil, para demostrar esto se presentan algunas citas:

*“Hemos estado en instancias del Poder Judicial, por ejemplo, en la Comisión de Acceso a la Justicia de pueblos indígenas hablando de este tema.” (E22, IE-9, NC).*

*“(...) yo he venido presentándolo en diferentes espacios.” (E8, ONG-2).*

También se registraron casos en los que se divulga información para mantener o conseguir nuevos financiadores de las iniciativas, es así como dos entrevistados indican: *“El año pasado este proyecto se presentó en Barcelona, en un congreso que hubo a nivel mundial y debido a esto volvimos a concursar por fondos.” (E7, ONG-2), “La estadística que nosotros hacemos a Ginebra, a la ONU, también lo publica, como le digo para que sus contribuyentes estén enterados.” (E5, OI-5).* Sin embargo, como se visualiza en la última cita, en algunos casos la divulgación se lleva a cabo por los entes financiadores y no necesariamente la organización con sede en Costa Rica.

Otro de los medios identificados es a partir de la publicación y descripción de las iniciativas en medios de comunicación o informáticos, ya sea porque los crean otros actores interesados en documentar el trabajo realizado, o porque las mismas organizaciones los generan y publican:

*“En Columbia salió también, en Noticias Columbia salimos en una cápsula informativa y una reportera hizo todo un reportaje de la experiencia.” (E8, ONG-2).*

*“En prensa sí, se han hecho comunicados, hay todo un documental que hizo La Nación.” (E19, IE-7, NC).*

*“Sí, por ejemplo, la descripción...está en internet, en Youtube usted lo puede encontrar.” (E5, OI-5).*

Finalmente están las organizaciones que publican documentos, materiales, describen o anuncian actividades y resultados finales en medios digitales. Con relación a los que se utilizan, se comentan las redes sociales oficiales, principalmente Facebook, páginas web de las organizaciones y de los financiadores de las iniciativas. En uno de los casos se indica que una vez que finalice uno de los procesos podría aparecer la información en una revista científica. Alguno o varios de los medios digitales descritos fueron nombrados por seis de las organizaciones, por ejemplo:

*“Lo que se maneja es Facebook.” (E16, IE-5, NL).*

*“En la fan page se publica cuántos niños han asistido.” (E9, C-1).*

*“Los informes anuales se cuelgan en la página web de la organización.” (E22, IE-9, NC).*



## Capítulo V. Discusión y análisis de resultados

En el capítulo anterior se buscó describir de manera detallada todos los aspectos identificados con relación a la caracterización de la gestión de la información. Esto a partir de los resultados obtenidos, por medio de las entrevistas semiestructuradas desarrolladas a las organizaciones participantes de la investigación, que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.

Para lograr la caracterización de los ciclos de gestión de información que llevan a cabo las distintas organizaciones participantes, se desarrollaron dos objetivos específicos. A partir del primero se describieron todos los aspectos relacionados a la gestión de la información interna, la que se compone de la actualización, recolección, análisis, uso, sistematización, almacenamiento, acceso y distribución de la información. Con relación al segundo objetivo específico, enfocado en la gestión externa se abordaron las temáticas de alianzas, intercambio, acceso y necesidades de información.

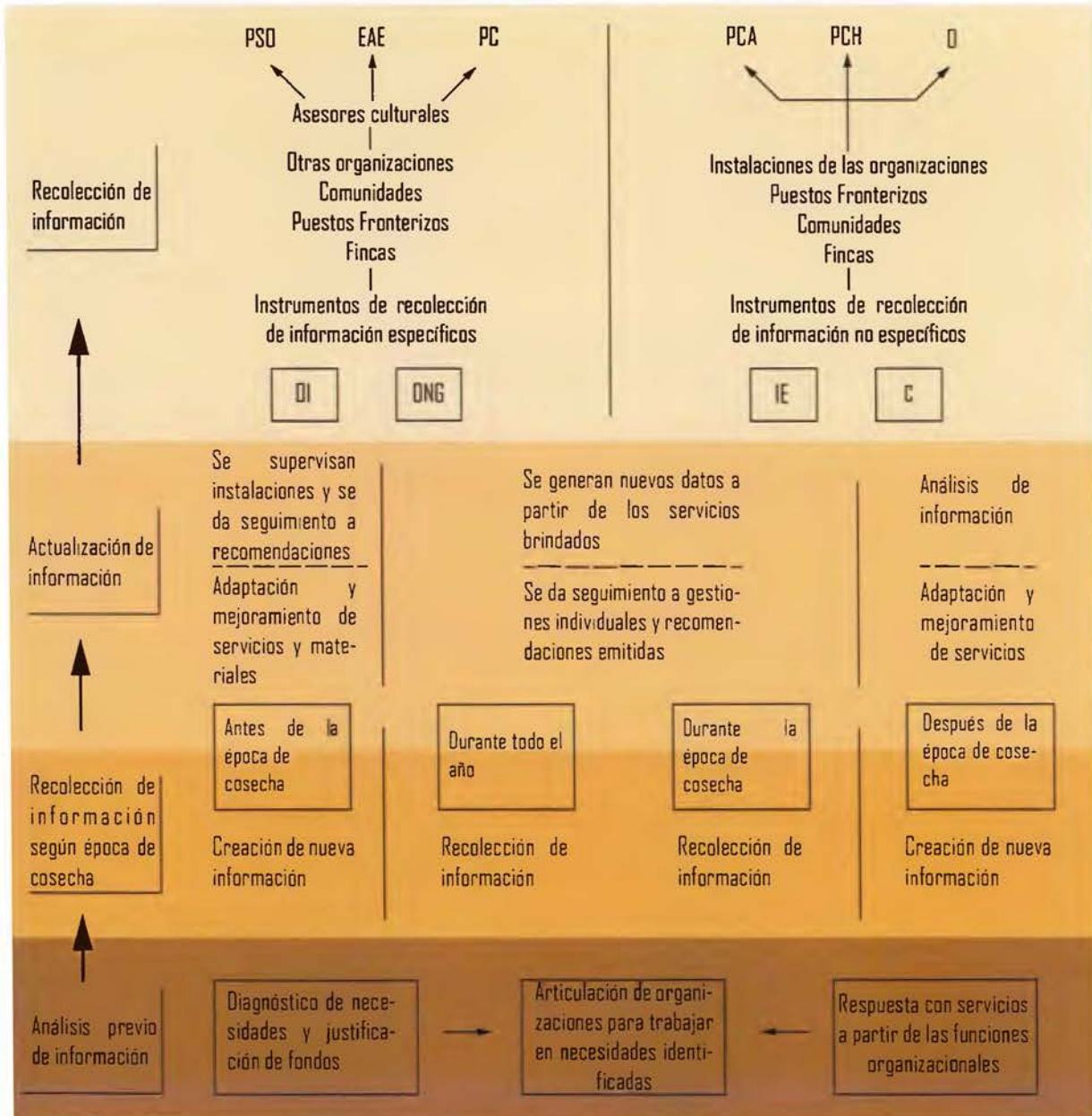
Aunque se haya generado en los resultados una división para describir los dos tipos de gestión de información anteriormente delimitados, en la presente sección se optó por unir todos los componentes para el desarrollo de su análisis. Esto debido a que en la práctica la gestión externa e interna de información corresponde a la unión de una serie de procesos interconectados y en algunos casos simultáneos.

En el presente capítulo se complementan los principales resultados obtenidos a partir de la caracterización del proceso de gestión de información de las organizaciones, las bases teóricas planteadas desde el desarrollo del marco teórico y nuevas fuentes consultadas con relación a temáticas emergentes.

Antes de iniciar con la discusión, es importante mencionar que para el desarrollo de la presente sección se realizaron tres ilustraciones, las que van a guiar las distintas temáticas a analizar del ciclo de gestión de información. Las primeras dos se relacionan con la gestión interna y la última a la gestión externa. Para comenzar, a continuación se pueden identificar

los distintos componentes que caracterizan la recolección, actualización y parte del análisis de información.

**Ilustración 5. Descripción de las formas en que se analiza, recolecta y actualiza la información, según las organizaciones participantes.**



Fuente: Elaboración propia, 2019.



La ilustración anterior, como se mencionó, busca exponer varios componentes relacionados a la gestión interna de la información en las organizaciones participantes. El primer factor a analizar se encuentra en la parte inferior de la imagen y se describe como la identificación previa de necesidades en salud.

Esto incluye un análisis previo de información, con el objetivo de construir las iniciativas o adaptar los servicios que se desean brindar. Este proceso implica caracterizar todas las dimensiones con relación a la pertinencia étnica, cultura y cosmovisión de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y los distintos actores que comprenden su contexto. Lo anterior se describe por la OPS & OMS (2009), como la búsqueda de un enfoque intercultural.

Sin embargo, se visualizó que la identificación previa de necesidades en salud y la construcción de las iniciativas y servicios se logra por medio de tres procesos con distintas características, esto según el tipo de organización e iniciativa. En un primer momento se encuentra que las organizaciones internacionales y no gubernamentales suelen realizar diagnósticos para la propuesta de sus iniciativas, al igual que para la obtención de fondos internacionales que les permitan llevar a cabo las mismas.

Estas iniciativas nacen a partir de un proceso complejo de toma de decisiones que, según Rodríguez & Galán (2007), inicia al identificar una situación problemática y a partir de la misma se prosigue a analizar posibles alternativas para su abordaje. Con base en los resultados, se identificó que a esto se le denomina proceso de diagnóstico y se caracteriza por estudiar a fondo la situación, población meta y su contexto (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], s.f.).

Según describe la CEPAL (s.f.), los diagnósticos tienen dos funciones clave. La primera es la caracterización del problema identificado, para esto es indispensable disponer de la mayor cantidad de información precisa con relación al fenómeno, razón por la que se buscan datos externos. En un segundo punto se menciona la explicación de las distintas variables que determinan el problema central y a partir de esto la construcción de los servicios y metas necesarias para su solución. Esto se visualizó en los resultados, tanto en la forma en

que las organizaciones buscan delimitar las temáticas a trabajar, como en la confección de la estructura para su abordaje y medición.

De manera que, se descubrió que en esta etapa se busca caracterizar la situación, identificar los posibles recursos con los que se cuentan y adaptar las iniciativas a las características del contexto y población meta. Para esto se accede a distintos actores sociales externos en busca de fuentes de información, que permitan conocer la magnitud de lo que se desea trabajar, la forma en que se percibe la situación y la visualización de distintas alternativas para su abordaje (CEPALI, s.f.).

Además de buscar fuentes de información externas para caracterizar la problemática, se resalta la importancia de generar procesos inclusivos en los que distintos actores contribuyan al estudio del entorno que rodea a la población (Garabato & Ramasco, 2011). Con relación a esto, los diagnósticos permiten identificar a grupos de interés y actores sociales externos que puedan influir y contribuir con la formulación y desarrollo de la iniciativa. Dentro de estos, se debería considerar a la población meta, expertos en la temática y otras organizaciones que puedan ser potenciales aliados (CEPAL, s.f.).

Se identificó una restricción para acceder a la población indígena móvil que se traslada al país específicamente en época de cosecha, esto implica que la recolección de información que debería incluir a todos los posibles actores interesados, presenta una clara carencia para la construcción de un abordaje intercultural completo. Esto se visualizó en la descripción de las etapas de diagnóstico, debido a que se mencionó poco la participación de la población móvil y más bien se resaltó la de otros actores sociales.

Aun cuando existan dificultades para tomar en cuenta a la población indígena móvil en algunos períodos, es esencial “contar con una definición clara y precisa del problema, para esto hay que recolectar y analizar toda la información disponible.” (CEPAL, s.f., p.23), la que también podría estar plasmada en documentos. Contar con dicha información permite asegurar la objetividad del análisis que se realiza (Rodríguez & Galán, 2007, p.54).



El estudio del contexto, podría permitir que las iniciativas sean factibles y que además tomen en cuenta las características sociales, económicas y culturales que rodean a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Esto debería guiar al diseño de las iniciativas desde una perspectiva con pertinencia cultural (OPS & OMS, 2009, p.14), tratando de abarcar todas las fuentes a las que sí tengan acceso.

Es a partir de todo lo descrito, que se identifica que las OI y ONG participantes realizan diagnósticos para la construcción de sus iniciativas, para esto recolectan y analizan información del contexto y las características de la población indígena móvil. Con base en esto confeccionan proyectos, programas e investigaciones, planeados con metas y objetivos a cumplir dentro de un período específico de tiempo. Además, se ven sustentados en la mayoría de los casos por financiamiento económico externo. Esto facilita la flexibilidad en cuanto a la adaptación con pertinencia intercultural en todos los procesos de gestión, debido a que las iniciativas y servicios son creados específicamente para el trabajo con la población indígena móvil.

Por otro lado, las organizaciones participantes correspondientes al Estado y la cooperativa iniciaron sus procesos de recolección de información de la población indígena móvil por razones distintas a las expuestas en párrafos anteriores. Estos entes, en vez de generar procesos de diagnóstico, crean información por medio de lo que describe la OPS & OMS (2016) como fuentes institucionales, que se originan a partir de las actividades administrativas y operativas de las distintas organizaciones a la hora de brindar servicios.

Es a partir de esto que las características de la información y las de la población que abarquen, van a incluir únicamente los usuarios que tengan una interacción directa con la institución dada y los servicios que les corresponda brindar (OPS & OMS, 2016). A diferencia de las ONG y las OI, las IE no configuran sus servicios y procesos de gestión tomando en cuenta las características de la población indígena móvil desde un inicio. Más bien, estos se van adaptando según las necesidades que surgen en la práctica a la hora de brindar los mismos.

Es así como se van realizando cambios a los servicios originalmente planteados para toda la sociedad civil. Estas adaptaciones surgen como componentes de mejora en aspectos de gestión específicos, que se deben ir modificando para acoplar los servicios mejor al contexto y por ende a la población indígena móvil y sus procesos migratorios. Esto muchas veces se traduce en tener que crear materiales específicos o proyectos internos que les permita trabajar de forma directa con la población durante la época de cosecha.

Aunque se van a analizar las características de las alianzas entre las distintas organizaciones en puntos siguientes de la discusión. Es importante describir que, en estas etapas de análisis previo de información, la creación de alianzas surge a partir de la necesidad de unir esfuerzos y generar sinergias para la búsqueda y confección de iniciativas que tengan como objetivo la solución de problemas complejos. Que, por su origen multicausal, necesitan la intervención de distintos actores y sectores (FAO, 2018).

A partir de los aspectos descritos anteriormente, se puede percibir que las organizaciones participantes se ven influenciadas y toman en cuenta las características y el contexto en el que se desarrolla su población meta al generar iniciativas y servicios. Es precisamente por esto que todos los procesos de gestión de información se ven afectados por la movilización de la población indígena y por ende muchos de los servicios, materiales y documentos se planifican, confeccionan y llevan a cabo tomando en cuenta la época de cosecha.

En la ilustración presente al inicio de la sección, se puede visualizar la forma en que la recolección y actualización de información tiene diferentes características dependiendo de la época del año en el que se llevan a cabo. Para explicar las distintas fases, se dividen los procesos en un antes, durante y después del período de estadía de la población indígena móvil en el cantón de Coto Brus.

Con relación a esto, se encuentra en un primer momento que hay organizaciones que brindan servicios y recolectan información únicamente en época de cosecha. Además, antes de la misma, crean espacios de capacitación y supervisión para el próximo período de atención. Después de brindar los servicios, tratan de mejorar sus iniciativas y materiales. Esto a partir de



procesos de socialización y análisis entre distintos actores, en los que se usa de base la información recolectada y la retroalimentación de los funcionarios para la toma de decisiones.

Esto lleva a que, en etapas posteriores a la época de cosecha, se modifique la información, usando como base los puntos de mejora identificados a partir de los últimos servicios brindados. Según mencionan Rodríguez & Daureo (2003), uno de los aspectos que deben cumplir los sistemas de información dentro de las organizaciones, es contar con información coherente y permanentemente actualizada de forma global y que responda a las necesidades concretas de cada servicio. Por este motivo las organizaciones actualizan sus procesos, servicios, materiales y documentos.

De tal manera, la necesidad de actualizar la información denota algunas de las características clave de su uso en los procesos de gestión. En un primer momento indica que la información está teniendo un carácter dinámico, ya que se ve afectada por otros procesos y por el ambiente en el que se desempeña la organización. A partir de este último factor se planea su mejoramiento con el fin de adaptar los procesos a los recursos con los que se cuenta, las características de la población meta o la puesta en práctica de los documentos creados (Navarro & Navarro, 2003).

Adicionalmente, expresa el carácter utilitario de la información, debido a que es a partir de su uso tanto dentro de los procesos, como en los espacios de análisis, que se generan cambios para enriquecer las iniciativas. Ahora bien, en las IE estos procesos de actualización se dan debido a la puesta en práctica de los servicios creados, mientras que en las OI se generan a partir de evaluaciones estructuradas durante el desarrollo del proceso. En ambos casos esto debería de guiar a un mejor cumplimiento de los objetivos planteados y mejores servicios para la población meta (Navarro & Navarro, 2003).

En otras palabras, sin importar las características de las dinámicas internas de las organizaciones que lleven a la actualización de la información, la misma se basa en la unión de las aspiraciones de las organizaciones con relación al proceso (objetivos, metas, calidad de los servicios), las necesidades identificadas y la dinámica del entorno en el que se desarrolla la intervención (Rodríguez, 2008).

Por otro lado, hay organizaciones que no ven afectados sus procesos de gestión de información de manera directa debido a la época de cosecha. Estos casos están conformados por OI y ONG, que brindan servicios durante todo el año. La diferencia de estos entes con los que trabajan únicamente durante la temporada de café es que tienen como población meta a la población indígena móvil que vive de manera permanente en el cantón de Coto Brus o a organizaciones que trabajan con la población.

Así mismo, se identificaron las IE y la cooperativa, que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé que se moviliza a Coto Brus para la época de cosecha, lo que implica que los servicios son brindados específicamente durante la misma. Estas son las mismas organizaciones que analizan, se preparan y adaptan los servicios antes y después de brindarlos.

Con relación a los casos en los que se trabaja con población indígena móvil Ngäbe-Buglé de forma directa se encuentra que las organizaciones perciben la necesidad de brindar un enfoque de interculturalidad en sus servicios, que se caracteriza por siempre estarse preparando y adaptando a los cambios del entorno (Garabato & Ramasco, 2011).

Esto se traduce en una serie de variaciones a la hora de brindar los servicios, en especial porque deben adaptar los recursos con los que cuentan, que en la mayoría de ocasiones las IE describen como insuficientes. Esto implica que no se pueda cubrir a toda la población, ni todas las fincas por supervisar. Tampoco alcanza el personal para poder dar una atención intercultural adecuada y adicionalmente se deben adaptar las horas y lugares de recolección de información. La necesidad de suplir dichas carencias institucionales se ha identificado también en otras investigaciones, como la de Cortez-Sosa & Méndez-Coto (2015), quienes indican que es importante:

Generar una estrategia para el mejor abordaje institucional y del fenómeno intercultural consiste en la asignación dinámica y flexible de personal y de recursos económicos, de tal manera que las instituciones puedan atender de una forma más óptima a la población indígena que migra. Estos recursos podrían ser movilizados progresivamente en relación con los momentos de la “cogida”. (p.70).



Según los resultados de la investigación se identificó que en los casos de las ONG y OI cuentan con los recursos económicos para adaptar las iniciativas y no denotan una carencia específica en cuanto a materiales, personal o asesores culturales. Mientras que las IE mencionan falta de recursos durante la época de cosecha. Con relación a esto, se menciona que:

Los servicios públicos con pertinencia cultural son aquellos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión y prestación; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de los grupos de población de las localidades en donde se interviene y se brinda atención (Ministerio de Cultura, 2015, p.37).

La necesidad de guiar los servicios hacia un enfoque con pertinencia cultural se ve entorpecida por la ausencia de instrumentos específicos para atender a la población, la falta de regularidad con la que la misma acude a las instituciones y la carencia de recursos humanos. Aunque se presenten claras barreras para cumplir con dicho enfoque. También se percibieron una serie de adaptaciones en los procesos de gestión, que nacieron a partir de la identificación de barreras de acceso a los servicios de salud de origen cultural, social y geográfico (OPS & OMS, 2009).

Es a partir de esto que las organizaciones han realizado modificaciones para movilizarse a los puestos fronterizos, fincas y las comunidades. Además, se han variado horarios de los funcionarios para lograr acercarse a la población y brindar los servicios correspondientes. Esto implica que en efecto las organizaciones están realizando modificaciones a partir de los desafíos que les impone su entorno y logran incorporar las mismas según sus funciones (Pérez & Castañeda, 2009).

Se encontró, en la misma línea, que hay ONG y OI que cuentan con instrumentos de recolección de información específicos para trabajar con la población. Esto se reduce a que tienen recursos financieros y mayor flexibilidad a la hora de planear sus iniciativas. Por otro lado, las IE usan instrumentos de recolección oficiales de sus entes, esto se describe como una carencia de recursos; sin embargo, igual realizan adaptaciones a la hora de aplicarlos, simplificándolos o flexibilizando ciertos requisitos. En ambos casos debería de existir una guía.

con al menos palabras clave que facilite que la población comprenda el contenido que se les solicita. Esto podría crearse aún sin variar los instrumentos oficiales (Ministerio de Cultura, 2015).

Otro factor clave relacionado a la recolección de información de la población indígena móvil, en especial si no se cuenta con instrumentos específicos, son los asesores culturales. Estos son esenciales para brindar una comunicación bilingüe y con pertinencia cultural, debido a que implica que se están tomando en cuenta las particularidades lingüísticas de la población móvil y además las simbólicas. De esta forma, la transmisión de mensajes, preguntas y procesos de comunicación y educación se logran ajustar a la realidad de la población. (Ministerio de Cultura, 2015, p.44).

Esto se percibe como fundamental con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, debido a que varios autores aseguran que sus idiomas, Ngäbere y Bugleré, se convierten en una barrera e incide en su vulneración a la hora de recibir servicios (Atencio-Morales, 2014). Es por esto que “los servicios públicos deben brindarse en la lengua que mejor domine el usuario, sea esta una lengua indígena o el castellano, asegurando la calidad en su atención y garantizando el acceso a estos en condiciones de igualdad.” (Ministerio de Cultura, 2015, p.39).

A pesar de que todas las organizaciones participantes mencionan que los asesores culturales son importantes para un abordaje adecuado a la hora de recolectar información y brindar servicio, solo las ONG y OI cuentan con ellos durante todas las interacciones con la población, participando en procesos de recolección de información, educación y servicios de atención. Por otro lado, las IE no cuentan con asesores culturales de forma permanente y cuando estos participan en sus servicios es debido a que las OI les dan presupuesto para ello.

Ahora bien, las dificultades para gestionar la información de la población indígena Ngäbe-Buglé no solo se deben a la carencia de ciertos recursos dentro de las organizaciones. También se presentan obstáculos para realizar evaluaciones o comparaciones de datos, principalmente porque no se tiene tan fácil acceso a la población debido a sus características de movilización. No siempre son las mismas personas, tampoco se pueden identificar con



facilidad en las distintas fincas a las que se trasladan. Esto se traduce en no poder medir el impacto de las intervenciones.

De esta manera, si la dificultad para acceder a la población se traduce en la imposibilidad de recolectar la información necesaria para actualizar la misma y evaluar los procesos, quiere decir que no se está tomando de forma estructurada la perspectiva de la población para adaptar los servicios. De forma que, aun cuando se incorporan modificaciones a los procesos considerando las características de acceso geográficas, culturales y temporales, estas no incluyen necesariamente las valoraciones de la población desde su cosmovisión y perspectiva de servicios con calidad (Ministerio de Cultura. 2015).

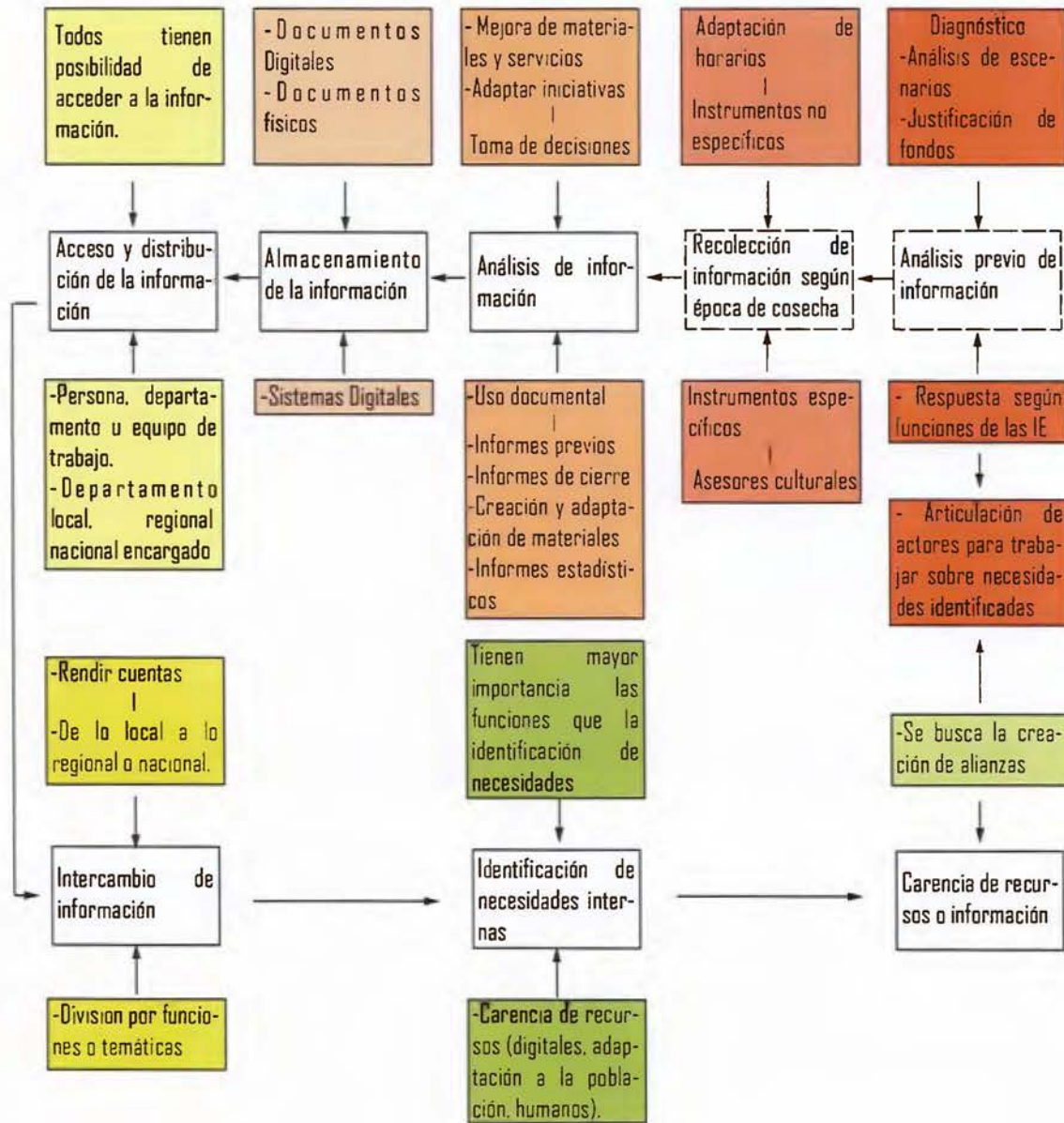
Esto se une con un impedimento a partir de los instrumentos o sistemas de recolección de información de las IE para especificar que el usuario es indígena móvil Ngäbe-Buglé. En algunos casos, aunque esto se pueda, no es tan sencillo analizar la información debido a que terminan siendo estimaciones o simplemente se convierten en estadísticas generales.

Esto lo identifica la OPS & OMS (2016), como una de las principales desventajas de los sistemas de registros vitales en las organizaciones, debido a que no incluye de manera regular información sobre estratificaciones de equidad, salvo sexo. También se menciona que no es usual contar con variables relacionadas a la condición migratoria, “lo que dificulta la investigación y análisis de información específica sobre el fenómeno” (OIM, 2012b, p.55). De forma que conocer este tipo de información es esencial para poder adaptar los servicios a partir de las características de la población que los recibe.

Para finalizar la discusión relacionada a la primera ilustración, se concluye que es fundamental conocer el contexto sociocultural y las capacidades instaladas de las organizaciones para gestionar la diversidad cultural. Pero además se deben crear medios para poder extraer la información específica de quienes asisten a los servicios, esto permitiría brindar una oferta diseñada acorde a las características de la población indígena móvil, al igual que a los recursos de las entidades (Ministerio de Cultura. 2015). La posibilidad de analizar, almacenar y contar con la información necesaria es esencial para fundamentar las acciones de

las organizaciones hacia la población. A continuación se describe el resto de componentes que caracterizan los procesos de gestión de información interna.

Ilustración 6. Descripción del ciclo de gestión de información interna identificado a partir de las organizaciones participantes



Fuente: Elaboración propia, 2019.



La información es una base para analizar todas las dimensiones a considerar de la situación problemática y a partir de esto identificar las fases necesarias para su solución (Rodríguez, 2016). De esta manera, el análisis de información y la toma de decisiones a partir del uso de la misma es una actividad cotidiana de las organizaciones que brindan servicios a la población indígena móvil.

Estas dos actividades permiten planificar iniciativas, actividades, presupuestos y plantear objetivos claros, así como que modificar los componentes que se consideren necesarios. Según indica Rodríguez (2016), la toma de decisiones depende del buen uso de recursos informacionales. Para esto no solo es relevante el uso de los conocimientos que van adquiriendo los funcionarios a partir de la puesta en práctica de las iniciativas, sino también el contar con documentos archivísticos que guíen y fundamenten los cambios con objetivo de mejora.

Ahora bien, se identificó que hay organizaciones que no necesariamente generan información, sino que crean datos o estadísticas, las que en muchos casos no llegan a ser interpretadas tomando en cuenta el contexto específico en el que se desarrollan las organizaciones (Pérez & Castañeda, 2009). En general, en estos casos lo que se obtiene son datos de base institucional, en los que se conoce la cantidad de personas que recibe los servicios y se describen estadísticas con relación a los procesos.

La OPS & OMS (2016) menciona con respecto a los datos institucionales que: “Estas fuentes de datos tienden a ser numerosas y proveen datos detallados a nivel comunitario. Los datos de fuente institucional pueden reflejar cualquier componente del marco de monitoreo, evaluación y análisis.” (p.22). Pero para esto es esencial poder diferenciar del resto, la información que se recolecta con relación a la población indígena móvil y además no solo almacenar las estadísticas específicas, sino usarlas de base para la toma de decisiones.

Además, a partir de estos datos, se deberían crear documentos, que plasmen un análisis diferenciado en el que se describan las características de la población, su contexto y la forma en que se les brindan servicios. Con relación a esto último hay organizaciones que sí crean documentos específicos a partir de sus intervenciones, para fines como: informes previos de

formulación. informes de cierre y unión de resultados y materiales para el trabajo con la población.

Según describen Bustelo & García-Morales (2001), lo ideal es la creación de conocimiento en las organizaciones, lo que implica que la información sea procesada por los funcionarios para poder mejorar los procesos durante el desarrollo de las iniciativas. “Pero cuando se trata de “gestionar conocimiento” todavía no hemos visto una sola experiencia que no pase en mayor o menor medida porque los conocimientos sean volcados en documentos o bases de datos para que puedan ser compartidos.” (p.5).

Es así como los datos y los documentos juegan funciones esenciales en la gestión de la información de las organizaciones. Su manejo exige dos medidas complementarias, planteadas por Esteban & Navarro (2003). La primera es la necesidad de tener control sobre todos los datos y documentos existentes en la organización y la segunda es plasmar el conocimiento de los funcionarios en información fijada en documentos, esto debido a que “...no se puede identificar, almacenar, tratar y transmitir lo que previamente no se ha codificado.” (p.273).

En una misma línea, se identifica que algunos de estos documentos creados, son materiales para guiar procesos a la hora de brindar servicios, educación y atención dentro de las iniciativas. Esto implica que no solo los funcionarios de las organizaciones van a acceder a ellos, sino también otros actores como asesores culturales y la población indígena móvil. Es por esto que deben de cumplir una serie de criterios esenciales, como describe Vila (1998):

La información sobre comportamientos saludables debe ser fácil de comprender, interesante y útil para los miembros de la comunidad. Los mensajes deben estar a tono con la comunidad para la cual se han diseñado. Es decir, deben reflejar las formas de hablar y vestirse de los miembros de la comunidad (p. 147).

De esta forma no solo los procesos deberían de adaptarse culturalmente a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, sino también los productos documentales que se creen y a los que se considera podrían acceder los mismo. Esto implica que la documentación sea traducida a sus idiomas (Ministerio de Cultura. 2015).



Por otro lado, la creación de documentos en las organizaciones, depende estrictamente de si está delimitado por sus funciones o acuerdos con otros entes y no necesariamente como una buena práctica dentro de las iniciativas. Adicionalmente en varios casos, lo que las IE crean son documentos o estadísticas muy generales, que no aluden de manera específica al trabajo con la población, mientras que las ONG y OI describen sus procesos, materiales y temáticas abordados con la población indígena móvil de forma más extensa, por tener que justificar los fondos que reciben. La rendición de cuentas, de forma general, corresponde a la principal razón por la que se crean documentos y se intercambia información tanto de forma interna, como externa a la organización.

La importancia con relación a la creación de documentos reside principalmente en que son fundamentales para hacer el conocimiento transmisible en el tiempo y para esto es necesario captarlo y registrarlo para su intercambio y uso (Martínez & Martínez, 2006). Además, los documentos de monitoreo son clave para evaluar necesidades e identificar modificaciones por realizar (OPS & OMS, 2016). En cuanto al manejo de documentos, hay organizaciones que cuentan con sistemas digitales, otros simplemente los crean en programas computarizados y también hay entes que tienen información física que no ha sido procesada.

Según indican varios autores, es importante contar con la infraestructura necesaria para integrar la documentación en un sistema digital, esto para poder canalizar y agilizar los procesos informativos, al igual que la difusión de la información a través de documentos (Gauchi, 2012). De forma que es esencial que se digitalicen los contenidos abordados por las organizaciones para poder garantizar el acceso a la información cuando sea requerida (Devece-Carana, *et. al.* 2015).

Ahora bien, aun cuando Bustelo & García (2001), mencionan que lo importante es tener acceso a la información en el momento que se necesite. Se identificó que, aunque en todas las organizaciones se asegura que todos los funcionarios tienen la posibilidad de solicitar la información que ha sido creada, hay una relación estrecha entre la falta de digitalización, desconocimiento de documentos y segmentación de departamentos con el impedimento al acceso directo de los funcionarios a la misma.

Adicionalmente, el acceso a la información se relaciona con las características de intercambio interno de las organizaciones y debería estar fundamentado en la identificación de necesidades que establezcan rutinas de distribución (Devence-Caranana, et. al, 2015). En cuanto a las organizaciones participantes de la investigación, se encontró que tiene mayor valor la segmentación por temáticas de manera preestablecida, según las funciones que le correspondan a cada persona, equipo o departamento, que la identificación en la práctica de necesidades de información.

Para describir esto se encontró que la información se transfiere a otros niveles centrales o regionales de las IE, para que terminen de resolver procesos. Esto se relaciona con que, para producir un servicio, se da un agrupamiento de actividades secuenciales con el fin de crear el producto. También se identifica que hay una clara división relacionada a la departamentalización geográfica, en la que la información muchas veces es transferida de lo local a lo regional o nacional, para rendir cuentas y que se creen estadísticas de los servicios (Calvo, 2003).

Estas divisiones descritas, aunque tienen una lógica estructural con relación al manejo de los datos según funciones dentro de los distintos departamentos geográficos, no representan necesariamente un flujo constante y transversal de información entre los diferentes niveles. Principalmente porque la información final, estadísticas creadas y el desenvolvimiento de los procesos que se crean en niveles regionales o nacionales terminan sin estar al alcance de los niveles locales. Esto implica que quienes están recolectando la información no la están usando para complementar sus propias funciones, aspecto básico en la calidad de los procesos de gestión (CCSS, CENDEISSS & UCR, 2004).

También se percibe que el intercambio de información entre los distintos niveles corresponde principalmente a datos o trámites, lo que implica que no se especifiquen necesariamente las necesidades puntuales de los niveles locales con relación a las carencias para conseguir una adaptación culturalmente apropiada en sus servicios. Esto lo describieron Cortez-Soza & Méndez-Coto (2015), quienes mencionan una desvinculación, pero al mismo tiempo una dependencia entre los niveles locales y las altas jerarquías a nivel central, que



impide poder construir un mejor diseño de los servicios a partir de las características de la población.

Es a partir de lo descrito que vale la pena resaltar que, en general, las IE tienen en los distintos niveles (local, regional y nacional) departamentos que se encargan de brindar servicios y participar en las iniciativas creadas para el trabajo con la población indígena móvil. Además, se trabaja por agrupamiento de actividades dentro de los diferentes servicios. Esto implica que el intercambio de información se da de acuerdo a las tareas o temáticas que le corresponde a cada funcionario desempeñar (Calvo, 2003).

Con relación a las IE, se percibe como esencial reforzar la relación entre distintos departamentos o áreas funcionales, promoviendo el diálogo y medios para capturar y compartir el aprendizaje, de manera que la información que se crea no quede solo a conocimiento de quienes están a cargo de forma directa de cada una de las acciones y documentos que se producen (Tari & García, 2009).

Ahora bien, en cuanto a las OI y ONG, se identifica que los procesos son guiados por actividades y objetivos por cumplir dentro de un período de tiempo establecido y las temáticas que desempeña cada organización son asignadas según sus funciones. Es por esto que el trabajo se rige principalmente por el cumplimiento de resultados planteados en las etapas iniciales de la estructuración de la iniciativa (Calvo, 2003).

En cuanto a estas organizaciones, usualmente conforman estructuras internas lideradas por una persona o un equipo creado específicamente para el desarrollo del proyecto, programa o investigación. Esto implica que la información que producen podría quedar dentro de la organización solo a conocimiento de un único funcionario, consultor o equipo que después podría desintegrarse. Esto le quita sostenibilidad al uso, acceso y conocimiento a largo plazo de la información producida.

Según plantea Ahumada (2004), el liderazgo centrado en un sujeto debería intercambiarse por equipos de trabajo que asuman una estructura más flexible que no se centre en una sola persona, de manera que dentro de las organizaciones se conozcan los significados

y conocimientos que se vayan construyendo para lograr que la estabilidad de la información dentro del ente no solo dependa de sus encargados en un momento específico. Esto apoyado siempre con facilitar el acceso a los diferentes documentos creados.

En general, a partir de lo descrito por las distintas organizaciones, se destaca que el intercambio de información se produce principalmente por una estructura jerárquica de rendición de cuentas y separación de funciones y, dentro de los equipos y alianzas, juegan un mayor papel la distribución por temáticas que le corresponda a cada integrante o equipo que la identificación directa de necesidades que lleven a la búsqueda de información de manera interna.

Adicionalmente, las necesidades internas de información que describen las personas entrevistadas se relacionan con falta de recursos electrónicos y humanos y las dificultades para acceder y recolectar la información que ya fueron expuestas en párrafos anteriores. Es a partir de la existencia de estas necesidades de información que muchas veces se identifica que las mismas no se pueden suplir de forma interna, debido a que no se cuenta con los medios necesarios para hacerlo.

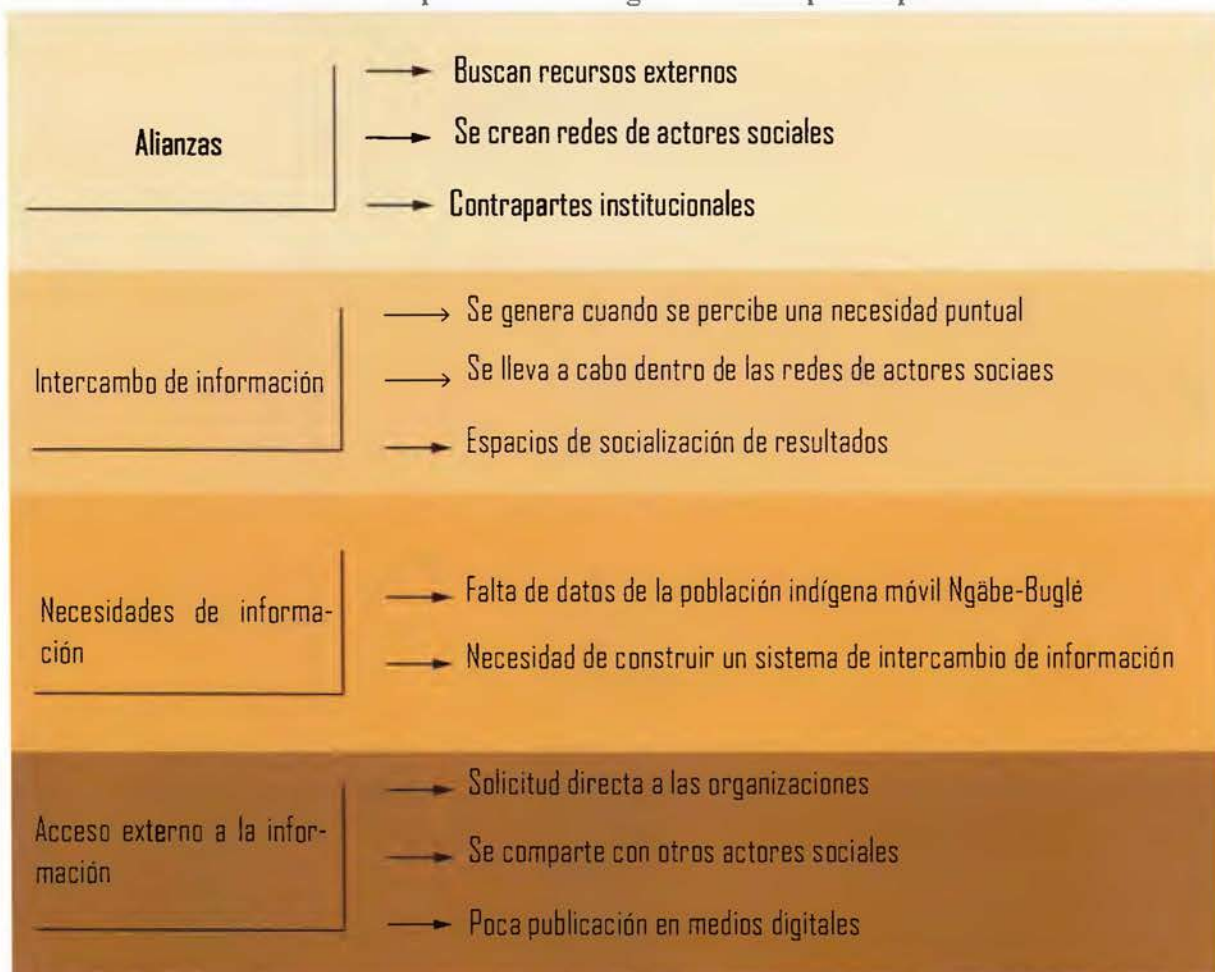
De manera que se busca crear alianzas con actores externos, que brinden recursos, expertos en temáticas específicas y apoyo a los procesos de manera general, con el objetivo de cubrir las necesidades de información identificadas. Esto se relaciona con lo que mencionan Granizo & Gallego (2014), quienes plantean que las iniciativas se componen de dos niveles: el primero es la organización principal que promueve la intervención y el segundo es la búsqueda de otros recursos locales en organizaciones aliadas, que permitan ajustar la intervención a las expectativas e intereses de los diferentes grupos implicados.

Es así como un enfoque de cooperación, como el que crean las distintas organizaciones durante su búsqueda de recursos informacionales, humanos y económicos externos, se visualiza por Molina-Marín, Ramírez-Gómez & Oquendo-Lozano (2018), como esencial para una mejor resolución de los problemas en salud. Además es fundamental para el éxito de las iniciativas, al tener mayores posibilidades de racionalizar recursos y darle sostenibilidad a las mismas a lo largo del tiempo.



Esto lleva al último tema a discutir, dentro del presente capítulo del documento y corresponde a la gestión externa de la información. El que se analiza con el fin de comprender las distintas articulaciones e intercambios de información que llevan a cabo las organizaciones participantes. En la siguiente ilustración se presentan las bases para entablar dicha discusión, según las distintas temáticas abordadas en los resultados.

**Ilustración 7. Características principales de la gestión externa de información identificadas a partir de las organizaciones participantes**



Fuente: Elaboración propia, 2019.

La gestión de la información externa es fundamental para fortalecer las iniciativas y servicios que se llevan a cabo con la población indígena móvil. Esto debido a que se usan documentos y estadísticas de otros entes como base para fundamentar, crear y adaptar los

procesos a las características del entorno, además de formular de manera contextualizada materiales, documentos y planes de capacitación y educación, usando como referencia los de otras organizaciones.

De esta forma, los documentos que se transfieren entre distintas organizaciones son esenciales para cimentar la base de procesos en los que se genera información nueva, pero con el soporte de información que ya ha sido creada por otros entes. Esto además permite continuar y complementar temáticas que ya fueron abordadas o adaptar viejos materiales al trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé de forma específica. Es así como la información se convierte en un activo estratégico, que una vez que poseen se usa para complementar procesos internos y sus propias funciones (Arévalo, 2007).

Ahora bien, como se mencionó anteriormente, las alianzas se crean a partir de la búsqueda de recursos externos a las organizaciones o procesos para suplir necesidades de información identificadas de manera interna. Esto lleva a solicitar y compartir documentos y estadísticas para completar una carencia en alguna temática específica. Al igual que a solicitar la participación de otros profesionales, actores clave u organizaciones para que aborden materias o brinden servicios que son externos a las propias funciones de la organización, pero esenciales para adaptar las iniciativas.

De manera que la articulación y cooperación entre distintas organizaciones, nace a partir de la necesidad de vinculación de distintos actores para cubrir necesidades internas y fortalecer procesos, según el tipo y objetivo del programa, proyecto, investigación o servicio (Molina-Marín, Ramírez-Gómez & Oquendo-Lozano, 2018). Esto se traduce en la creación de acciones intersectoriales, que buscan de manera coordinada trabajar sobre problemáticas complejas (OPS & OMS, 2009).

El unir esfuerzos para trabajar desde distintas perspectivas y funciones el abordaje de una necesidad específica se relaciona con la consolidación de redes de actores sociales para la puesta en práctica de una iniciativa. De manera que, al trabajar de forma coordinada, organizaciones de distintos sectores crean un proceso en el que se integran distintos servicios.



temáticas y productos finales según las funciones y roles de cada actor participante, pero dentro de un proceso común (Tapella, 2007).

Además, las funciones y roles dentro de las iniciativas van a determinar la intensidad de las alianzas a partir de si los servicios que desempeña cada actor son esenciales para su puesta en práctica, permanentes por acuerdo mutuo o creadas para cubrir temáticas puntuales. De forma que el trabajo en red constituye la unión de relaciones de distinta índole dentro de una estructura esencial para la gestión externa de información. Esto debido a que es “(...) una estrategia vinculatoria, de articulación e intercambio entre instituciones o personas que deciden asociar voluntaria y concertadamente sus esfuerzos, experiencias y conocimientos para el logro de fines comunes” (Ministerio de la Protección Social, 2011, p.55).

Dicho de otra manera, las redes de actores sociales que se crean para el desarrollo de iniciativas específicas son canales constantes de comunicación en los que, de forma regular y con períodos establecidos, se crean espacios para analizar necesidades dentro de los distintos procesos, tomar decisiones y exponer resultados. Esto lo describe Martín-Ríos (2013), como las relaciones de colaboración entre organizaciones, que establecen canales de intercambio de información, conocimiento y experiencias que, a pesar de la ausencia de incentivos económicos, muchas veces brindan oportunidades claras para obtener recursos en forma de información y conocimiento.

También se identificaron las alianzas que buscan información en momentos específicos. Esto usualmente lleva a intercambios de manera ocasional y en la mayoría de los casos en una sola dirección e incluye tanto a actores dentro de redes de iniciativas, como otros que desempeñan sus propios proyectos, investigaciones o servicios. Es así como, de forma informal o formal, los entes se unen debido a intereses en común para el intercambio de documentos y estadísticas, así como de recursos humanos y económicos (Pérez & Castañeda, 2009). Es esencial mencionar que se identificó que la consolidación de alianzas, no implica que haya intercambio de información.

Los intercambios de información a partir de la identificación de una carencia de recursos puntual cumplen con una serie de características básicas. La primera se relaciona a

que se busca satisfacer una necesidad de manera casi inmediata a partir de requerimientos informativos de otra organización; además se caracteriza porque no es un intercambio obligatorio, más bien responde a una solicitud de información que se considera podría ser para uso práctico en un componente específico interno, pero no condiciona la puesta en práctica de la iniciativa (Rodríguez, Milán & González, 2015).

Es a partir de lo expuesto que se puede identificar que, para los procesos de articulación e intercambio de información, se tejen relaciones debido a que se requiere de apoyo técnico. Sin embargo, para acceder a los materiales y documentos es necesario contar con voluntad política de ambas partes, de manera que un punto básico para incentivar los intercambios de información es la visualización de intereses comunes, orientados en un inicio por brindarle servicios a la población indígena móvil. Es así como la consolidación de alianzas estables podría facilitar la solicitud y acceso al material (Molina-Marín, Ramírez-Gómez & Oquendo-Lozano, 2018).

El fortalecimiento de las alianzas representa mayores fuentes para obtener recursos informacionales, humanos y económicos. Además, un intercambio recíproco de información brinda mejores herramientas para tomar decisiones, definir prioridades y tener acceso al conocimiento de otros actores que amplíen la perspectiva individual. Este conjunto de componentes y recursos podría satisfacer de forma más amplia las necesidades internas y de las iniciativas en red debido a que permitiría unir fuerzas e información para el abordaje de la población (OPS & OMS, 2009).

Sin embargo, de forma general se identifica que las organizaciones buscan suplir sus necesidades de conocimiento de forma puntual más que desarrollar relaciones estructuradas de intercambio (Martín-Ríos, 2013) y estas solo son constantes, cuando sus funciones o aportes económicos son esenciales para el desarrollo de las iniciativas.

Que los intercambios de información sean en su mayoría puntuales y solamente cuando se necesita algo específico de parte de las organizaciones, se puede relacionar con lo descrito por la OIM (2012). Dicho ente menciona que no existe realmente un conjunto integrado de producción de datos. En realidad el flujo de información migratoria parece inexistente, debido



a que cada organización suele asumir un carácter independiente, con relación a lo que se produce y solo orientado a satisfacer su función y misión establecidas.

De esta manera, se debería de promover el intercambio de información constante y de manera estructurada (OPS & OMS, 2009). Las bases para esto ya existen, en especial por la existencia de redes y buenas relaciones entre los distintos actores. Sin embargo, el alcance que se logre obtener al canjear información también depende de la calidad de los procesos internos relacionados a la creación de documentos y estadísticas que permitan el fácil acceso y propicien una dinámica de interacción. Además, una vez que se cuente con estos procesos internos, se debería de potenciar su esparcimiento a otros actores (Rodríguez, 2008).

Es por esto que dentro de los aspectos de gestión externa esenciales a desempeñar por parte de las organizaciones está la devolución de resultados, materiales y documentos a otros actores sociales. Según la FAO (2018), la intersectorialidad constituye una oportunidad para mejorar los mecanismos de rendición de cuentas en los diferentes sectores. Sin embargo, a partir de los resultados, se identificó que la mayoría de procesos de devolución solo consideran a otras organizaciones que tienen una relación directa con las iniciativas y no necesariamente a la sociedad civil. Por esta razón, es esencial que la posibilidad de identificar la información que se ha creado no quede a conocimiento de solamente unos pocos.

Lo anterior cobra importancia al identificar que para acceder a la información que sistematizan las distintas organizaciones hay que realizar solicitudes directas del tipo de contenido que se desea, aspecto que se dificulta si no se conocen previamente los procesos que produce cada ente. A esto se le suma la ausencia de información pública en medios digitales de las IE y de la cooperativa, lo que implica que la documentación que producen las organizaciones no está a disposición del público (Bustelo & Amarilla, 2001).

Es por esto que se percibe que el acceso a documentos virtuales es todavía menor que a los físicos dentro de los entes, esto debido a que las organizaciones no cuentan con estructuras digitales (FAO, 2009). De esta manera, poder acceder a los documentos y materiales por parte de la sociedad civil es imposible a menos que se tenga una interacción directa con las instituciones.

Ahora bien, aun cuando las organizaciones no cuenten con medios digitales a partir de los que se pueda acceder a la información que se genera con relación a los distintos procesos y servicios que se le brinda la población indígena móvil, es esencial que se creen documentos para difundir la información (León & Ponjuán, 2011) y lo ideal es que se encuentren en formato digital debido a que así cumplen con condiciones favorables para facilitar su uso y acceso por parte de actores externos que lleguen a solicitarlos (García, 2011).

Adicionalmente, es importante que, una vez que se cuente con información digital, esta salir de las organizaciones sin que necesariamente se solicite de manera directa (Arévalo, 2007). Para abordar esto se puede resaltar la necesidad expresa por varias personas participantes de contar con medios digitales que les permita gestionar, acceder e intercambiar información con distintos actores. Esto lo fundamenta Fernández (2004), quien indica que un sistema digital en el que participen diversas organizaciones podría ser un soporte importante para la posible adquisición, análisis, conservación y difusión de documentos.

La Organización de las Naciones Unidas (2005) menciona que en muchos casos, aun cuando los documentos de las organizaciones están disponibles, es posible que estos se pierdan en la red. Es por esto que surge como una necesidad contar con bases de datos que almacenen y organicen la información. También menciona la OIM que: “El hecho de que no exista una modalidad de intercambio y/o integración entre los diferentes organismos lleva a una superposición de esfuerzos y a la generación de datos que no resultan comparables” (2012, p.21).

Sin embargo, es comprensible que no existan los recursos inmediatos para generar un sistema digital. En especial si hay factores deficientes, tanto en la gestión de información interna con la falta de documentos digitales y sistematización de procesos, como en la gestión externa con la restricción en el acceso a los materiales, porque no se divulgan, publican o simplemente no hay seguridad de dónde localizar los documentos una vez que finalizan las iniciativas

Es más, este último factor descrito se relaciona con la mayoría de OI participantes, las cuales suelen desconocer dónde se localizan los documentos y materiales que fueron creados a



partir de sus propias iniciativas desarrolladas. Esto se debe a que, una vez que cierran sus ciclos de intervención, entregan la información a sus contrapartes institucionales y son estas las que continúan o no dándoles uso.

De manera que la cooperación internacional suele requerir la construcción de estructuras de gobernanza y coordinación para poder desarrollar sus iniciativas (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015). Esto es un aspecto positivo del enfoque intersectorial, debido a que a partir de las competencias sectoriales se pueden desarrollar abordajes con mejores resultados y buscar mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo de la información creada (FAO, 2018). Además, es importante resaltar que los fondos internacionales juegan un papel valioso en la responsabilidad de sistematizar y devolver los documentos creados a sus aliados.

Sin embargo, una vez que las organizaciones internacionales terminan sus procesos, no vuelven a actualizar ni a usar la información que generan, debido a que se concluyen las metas planteadas con relación a un tiempo y recursos específicos. Por lo que, una vez que se terminan dichos recursos, el proceso de co-responsabilidad deja de existir (FAO, 2018). Esto implica que en muchos casos la sostenibilidad y continuidad del uso de los productos documentales creados recae en las instituciones del Estado participantes y se añade como una responsabilidad a sus labores la cual no siempre es posible abarcar (Cortez-Sosa & Méndez-Coto, 2015).

Los factores descritos anteriormente también restringen el acceso a información por parte de la sociedad civil y las propias organizaciones que no participan en los procesos, en especial porque para solicitar los materiales y documentos hay que conocer su paradero y algunas veces ni siquiera los entes que generaron la información tienen noción del mismo.

La dificultad de acceso a la información se puede ver reflejada en la percepción por parte de las personas participantes con relación a que no hay suficientes datos de salud de la población indígena móvil, lo que impide conocer a cabalidad las características básicas del proceso migratorio. Esto concuerda con lo descrito por la OIM (2012), que indica que la información producida en relación a la migración laboral en los distintos países de la región es

escasa, debido a que no recibe un tratamiento estadístico y tampoco se sistematiza en documentos, lo que imposibilita que se difunda.

Ahora bien, los resultados demuestran que en realidad la información en este caso sí existe, lo que sucede es que es necesario fortalecer ciertas prácticas de gestión dentro de las organizaciones que permitan sistematizar los procesos, crear estadísticas específicas con los datos y difundir el material que se produce. Más que falta de información, se identifican carencias claras para el acceso a la misma. En general, la información disponible sobre las condiciones de vida y salud de la población indígena móvil, no proviene de fuentes homogéneas que analicen los datos y la información pensando en su posible uso (OPS & OMS, 2009).

El acceso a información nos devuelve al inicio de la discusión, debido a que la creación de las iniciativas y la adaptación de los servicios exige contar con datos válidos y fiables al igual que información que sirva de base para aportar el punto de vista ético y cultural necesario (OPS & OMS, 2009). Esto implica tener conocimiento básico de la cantidad exacta y características de la población, pero también de los procesos institucionales que se han generado, para coordinar y darle continuidad con una lógica fundamentada en las formas de abordar las necesidades identificadas.

De esta manera, la gestión de la información interna y externa debe complementarse con procesos fundamentados en apoyo político y trabajo en coordinación, que permitan compartir documentos y materiales, además de crear conocimiento (OPS & OMS, 2016). Recordando que lo importante no es el volumen de la información, sino la calidad de la misma, aspecto que se determina a partir de qué tan asertiva sea para solucionar las necesidades que se desean abordar (Rodríguez, Milán & González, 2015).



## Capítulo VI. Propuesta de indicadores de gestión de la información con calidad

Dentro del capítulo, se describe una propuesta de indicadores orientados a fortalecer la gestión de la información que desarrollan las organizaciones que formaron parte de la presente investigación. Estas herramientas buscan evaluar y delimitar una serie de atributos que podrían llevar a un mejor desempeño en los procesos de recolección, creación, uso y acceso a la información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Huerta-Riveros, Paúl-Espinoza & Leyton-Pavez, 2012).

La propuesta se fundamenta en lo que describe la OPS & OMS (2001), como una medida para fortalecer la infraestructura en salud pública, al buscar la construcción de capacidades para el buen desempeño de su práctica. Esto se debe acompañar por la estructuración de instrumentos que permitan guiar a procesos de mejora y orientar una cultura de evaluación de actividades y resultados. Es por esto que se construyeron indicadores como herramientas de evaluación que delimitan características deseadas dentro de los procesos de gestión de información.

Los indicadores son herramientas cuantitativas o cualitativas que muestran indicios de una situación, actividad o resultado. Aunque brindan una señal a partir de un conjunto cerrado de datos, la importancia de su uso reside en su interpretación, según el contexto dentro del que son utilizados (CONEVAL, 2014). Es así como la evaluación apoyada en indicadores, se debe realizar considerando que las organizaciones son afectadas por factores externos e internos. Estos aspectos juegan un papel crucial en las acciones correctivas o de mejora que puedan plantear y desarrollar las organizaciones (DAFP, 2009).

En cuanto al entorno, es importante analizar las poblaciones y contextos alrededor de los que las organizaciones desempeñan sus distintas funciones. Con relación a factores internos, se debe considerar que los entes tienen características particulares y que el desempeño de sus procesos de gestión depende de sus funciones, cultura organizacional, sistemas de información y disposición de recursos (DAFP, 2009).

El llevar el control de la gestión de la información dentro de las distintas organizaciones a partir de indicadores va a permitir darle seguimiento al desempeño de un conjunto de variables relacionadas a la calidad de los procesos (DAFP, 2009). Sin embargo, la propuesta de indicadores se visualiza solamente como un componente y las posibles acciones de mejora no pueden basarse únicamente en su medición. Se espera que la evaluación pueda complementarse con un estudio de las condiciones generales que llevaron a un determinado resultado (DAFP, 2009).

De forma general la implementación de indicadores dentro de las organizaciones, busca generar múltiples beneficios. Como parte de ellos se visualiza: la posibilidad de detectar prácticas a fortalecer con relación a la gestión de información, realizar ajustes a cursos de acción, podrían permitir solicitar mayores recursos para readecuar procesos clave, aumentar la transparencia y autocrítica de lo que se lleva a cabo, además evaluar, planificar y realizar seguimiento de las posibles mejoras en cuanto a la recolección, creación, uso y acceso a la información que se maneja (DAFP, 2009).

Los indicadores podrían fundamentar la solicitud de mejores medidas y mayores recursos. Esto a partir de información concreta que denote la necesidad de contar con los mismos para alcanzar mejores resultados en los procesos de manejo de información (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007). Se espera que la puesta en práctica de estos instrumentos contemple el análisis del contexto, recursos y características internas de cada organización y que esto lleve a la identificación de puntos de mejora y la acción fundamentada en evidencia para sus modificaciones (DAFP, 2009).

A continuación, se van a describir los procesos y componentes que llevaron a la construcción de los indicadores para evaluar la gestión de información de las organizaciones participantes. En un segundo punto se presenta la propuesta y descripción de los mismos. Es importante recordar que se intentó que todo el proceso estuviera contextualizado a la realidad de las organizaciones participantes.



## **I. Componentes clave de la construcción de los indicadores para evaluar la gestión de información dentro de las organizaciones participantes**

Con relación a la construcción de los indicadores para evaluar la gestión de información dentro de las organizaciones participantes. Es necesario exponer que no existe una única fórmula para la estructuración de los mismos y más bien estos deben responder a lo que se desea medir y las características de quienes los vayan a utilizar (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007).

En este caso, los indicadores se plantearon a partir de la caracterización de los procesos de gestión que llevan a cabo las organizaciones. A esto se le unió, la contextualización de los procesos de movilización y características sociales, culturales y económicas de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Para identificar finalmente, la forma en que la población y sus características deberían considerarse e influir en el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas al manejo de información (CONEVAL, 2014).

Ahora bien, aun cuando se estructuró la propuesta, es importante mencionar que los indicadores pueden ser flexibles y estar en constante construcción, esto al considerar las prioridades que se fijen en cada organización. Esta propuesta solo es una base para el monitoreo. Se espera que la misma no quede estática y más bien cada uno de los entes participantes busque su mejoramiento continuo, al revisar y fortalecer su diseño e implementación y al considerar las características internas de las organizaciones y de los procesos que desempeñan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007).

Se anhela que no solo los procesos evaluados con relación a la gestión de la información se puedan enriquecer de manera progresiva al ejercer su medición, sino que los instrumentos que se creen como producto de la investigación puedan ser mejorados constantemente y adaptados a las características de los entes que los pongan en práctica (OPS & OMS, 2001).

La construcción puntual de los indicadores se presentó a partir del estudio de un conjunto de guías teóricas. La estructuración de los mismos se fundamentó en lo que se describe como

la ficha técnica. La que corresponde a una tabla con la descripción de todas las herramientas necesarias para su aplicación (**Ver Anexo nº15.** Construcción teórica de las fichas técnicas para la propuesta de los indicadores).

En cuanto a los componentes clave para la construcción de las fichas técnicas se siguió una serie de pasos que permitieron definir las características principales de los indicadores propuestos. El primer componente identificado, fue el objeto de medición, que desde la formulación de la investigación consistió en la gestión interna y externa de la información en salud de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (DANE, 2010).

También se estableció desde el inicio, que los actores que van a utilizar dichos instrumentos de evaluación van a ser los sujetos participantes de la presente investigación. Estos incluyen a todos los departamentos, equipos de trabajo o personas encargadas dentro de las organizaciones del desarrollo de los servicios e iniciativas que se dirigen a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (DAFP, 2009).

Adicionalmente, una vez que se analizaron los resultados relacionados a la caracterización de la gestión de información. Se prosiguió a identificar los componentes prioritarios dentro de estos procesos a medir a partir de indicadores (DAFP, 2009). Aunque esta priorización se va a explicar con mayor detalle en el siguiente punto del capítulo, es importante mencionar que se seleccionaron cuatro actividades dentro del objeto de medición para evaluar: la recolección, creación, uso y acceso a la información.

Después se establecieron los objetivos y tipos de indicadores que se iban a confeccionar para cada una de las cuatro actividades principales a evaluar. Al contar con esto se prosiguió a identificar los medios de verificación. Estos son los instrumentos a partir de los que se va a producir y extraer la información necesaria dentro de las organizaciones para la aplicación de los indicadores (DANE, 2010). En este caso al plantearse los mismos para un conjunto de organizaciones con diferentes sistemas de recolección y creación de información, se confeccionaron instrumentos de verificación específicos para la aplicación de cada uno de los indicadores propuestos.



Es importante describir que los instrumentos de recolección de datos se basaron en el desarrollo de listas de verificación de calidad que se plantearon a partir de escalas binarias y escalas Likert. La inclusión de estas escalas va a permitir una combinación de aspectos cuantitativos y cualitativos a analizar a la hora de aplicar el indicador. Esto debido a que la fórmula creada va a brindar datos cerrados y comparables en el tiempo, pero los medios de verificación van a delimitar posibles áreas de mejora al describir cualidades específicas que se espera sean cumplidas en los componentes evaluados (DANE, 2010).

Las listas de verificación de calidad que se plantearon como medios de verificación, van a delimitar acciones o puntos a considerar para controlar la calidad de los procesos evaluados. Estos instrumentos se construyeron partir de las buenas prácticas identificadas y los aspectos que se encontraron se deben fortalecer en los procesos de gestión de información (PMI, 2017). Ahora bien, como se mencionó estos medios de verificación además de seguir la estructura de una lista, se conformaron de escalas binarias (sí, no o no aplica) (DANE, 2010) o escalas Likert (del 1 al 10).

Las escalas Likert se componen de una serie de ítems a modo de afirmación, a partir de los que se va a solicitar la delimitación de la constancia con que las organizaciones realizan un conjunto de actividades. A cada categoría de respuesta se le asigna un valor, en este caso el 1 va a representar lo menos común dentro de la organización y 10 una práctica recurrente y fija en el componente de gestión a evaluar (Bedoya, 2017).

Una vez que se estructuraron los medios de verificación, se prosiguió a extraer las variables a medir para poder concretar las fórmulas de los indicadores. Las formas de cálculo de las variables, llevaron a clasificar los indicadores en: primer nivel, debido a que uno de ellos es lineal (no es producto de una operación) y tres en el tercer nivel, lo que corresponde a un porcentaje (Inche & Chung, 2004).

Según el DAFP (2009), la construcción de indicadores es un ciclo que se compone de planear, ejecutar, verificar y modificar los indicadores que se crean. Para efectos de la presente investigación la propuesta de los mismos se queda en la etapa de planeamiento, de manera que identifica las actividades a medir y establece los procedimientos para su medición de manera

general para las organizaciones participantes. Pero les corresponde finalmente a estos actores su ejecución y seguimiento para después realizar las actividades correctivas correspondientes y por ende suprimir o modificar los componentes planteados en los medios de verificación, considerando las características de cada una de las organizaciones y procesos que desempeñen.

Se espera que no solamente sean los procesos de la gestión de la información evaluados los que se puedan fortalecer de manera progresiva al llevar a cabo su ejecución. Sino que los instrumentos que se crearon para extraer la información para la fórmula de los mismos puedan ser mejorados constantemente y adaptados a las características de los entes que los pongan en práctica (OPS & OMS, 2001).

Es importante mencionar que todos los componentes expuestos fueron resultado de un trabajo estructurado en el análisis y discusión de los primeros dos objetivos específicos de la investigación, los aportes teóricos relacionados a la gestión de la información en salud y finalmente las guías estudiadas para la construcción de los indicadores. Todo lo descrito se puede identificar en las fichas técnicas de cada indicador y sus respectivos medios de verificación. A continuación, se describe la propuesta concreta de los cuatro indicadores estructurados.

## **II. Propuesta de indicadores para evaluar la gestión de información con calidad, dentro de las organizaciones participantes.**

Los indicadores dentro de la presente propuesta, se plantean como una guía para que las distintas organizaciones participantes de la investigación, que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, puedan monitorear aspectos clave de la gestión de información que llevan a cabo como parte de sus funciones. La construcción de estos componentes de evaluación surgió a partir de la caracterización, discusión y análisis de los distintos procesos internos y externos que generan los diferentes entes, en cuanto al manejo de información.

La propuesta de indicadores para evaluar la gestión de la información se espera que represente la complejidad de los procesos estudiados y logre integrar la mayor cantidad de



ramas clave a considerar a la hora de analizar los mismos. Pero que al mismo tiempo sean sencillos de aplicar y calcular por cualquier equipo o persona encargada del manejo de la información dentro de los entes. De manera que, a partir de la integración de distintos componentes relacionados a la construcción de la fórmula y aplicación de los medios de verificación de los indicadores, se logre extraer evidencia clara para después tomar decisiones fundamentadas en el análisis de los resultados obtenidos (Salazar & Vélez, 2004).

Los indicadores de calidad, gestión e insumos confeccionados, buscan que las organizaciones participantes puedan evaluar cuatro aspectos específicos con relación a componentes del manejo de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Estos son: las formas de adaptación de los procesos que desarrollan las organizaciones con relación a la recolección de información, la percepción de calidad de la organización en cuanto a los documentos creados, uso que le brindan las organizaciones a la información interna y externa de la población y por último la evaluación de la posibilidad de acceso de parte de actores externos a la información creada de manera interna.

Al plantear estos indicadores se busca fortalecer la gestión de la información, al brindar las herramientas necesarias para orientar los cursos de acción de las organizaciones en estas cuatro áreas específicas (OPS & OMS, 2018). Además, los medios de verificación van a resaltar los factores críticos de éxito y calidad a analizar en los distintos componentes evaluados (Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007).

Es a partir de esto que los principales propósitos de la estructuración de los indicadores y los instrumentos de verificación construidos son: facilitar la toma de decisiones y solución de problemas, incentivar el aprendizaje y creación de conocimientos, identificar qué es lo que funciona bien y cuáles factores se podrían afinar y así llevar al mejoramiento de los procesos (Análisis y desarrollo social consultores, 2003; Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007).

Finalmente es importante mencionar que los indicadores se fundamentaron en lo que describe la OPS & OMS (2001) como una función esencial de la salud pública, la que para efectos de la investigación se traduce como la búsqueda del monitoreo y análisis de la

situación de salud de la población indígena móvil desde las organizaciones de diversos sectores. Los distintos puntos que abarca dicha función se encuentran interrelacionados con las temáticas propuestas a evaluar, considerando que los indicadores van a permitir “La generación de información útil para la evaluación del desempeño de los servicios de salud” (p.12). Esto al analizar el uso, creación, acceso y recolección de información. A continuación, se presentan los componentes teóricos a partir de los que surgen los indicadores y su construcción concreta a partir de las fichas técnicas, en las cuatro temáticas delimitadas.

**A. Indicador para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

Este primer indicador se fundamenta en las distintas adaptaciones de contenidos y metodologías que las organizaciones realizan o se identificó que consideran esenciales de llevar a cabo durante los procesos de recolección de información. Estas modificaciones se encuentran guiadas por las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, a la que se dirigen los servicios y/o iniciativas que desarrollan los entes en Coto Brus (OPS, 2008).

Esto podría implicar que los procesos se dan con pertinencia cultural, debido a que se realizan tomando en cuenta las características de la población (Ministerio de Cultural, 2015). Sin embargo, estos componentes identificados no pueden ser ejecutados por todas las organizaciones en su totalidad. En muchos de los casos porque las personas funcionarias no cuentan con los recursos, instrumentos o flexibilidad necesaria dentro de las estructuras en las que trabajan para poder adaptar completamente los servicios a las particularidades de sus usuarios y el contexto que les rodea.

De manera que, aunque las organizaciones han logrado identificar una serie de características socioeconómicas, lingüísticas, culturales y aspectos clave del contexto de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y a partir de esto deberían poder brindar una oferta de servicios diseñada acorde a estas condiciones. Existen barreras relacionadas a las capacidades y recursos con los que cuentan las entidades que les impiden adoptar un enfoque intercultural completo (Ministerio de Cultura, 2015).



Es así como la consolidación de este indicador pretende demostrar buenas prácticas que han ido incorporando las organizaciones al adaptar la recolección de información a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Pero al mismo tiempo se espera que los resultados obtenidos puedan redireccionar la asignación de recursos en algunas de las organizaciones (DAFP, 2015).

De manera que, permita analizar las necesidades de manera crítica para buscar una provisión de recursos suficiente y a partir de esto mejorar las estrategias para incorporar un enfoque intercultural más integral en esta área de gestión de información (Granizo & Gallego, 2014). Es así como el indicador busca el desarrollo de un componente concreto de evaluación, relacionado a características de calidad que deberían fundamentar la recolección de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (OPS & OMS, 2001).

Ahora bien, el objetivo concreto del indicador es: Identificar el número de adaptaciones que realiza la organización, durante los procesos de recolección de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. La información necesaria para su evaluación, se va a extraer de una lista de verificación de calidad, que describe características relacionadas a tres aspectos de la recolección de información: el contar con los recursos humanos necesarios, la modificación de horarios y lugares de recolección y finalmente las características de los instrumentos y sistemas de recolección de información.

Para delimitar estos componentes se seleccionaron bases teóricas que permitieran construir las preguntas de los medios de verificación. Estos aspectos se pueden visualizar en los anexos (**Ver Anexo nº16. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del primer indicador propuesto para evaluar las adaptaciones en los procesos de recolección de información**). Para concluir, a continuación se presenta la ficha técnica que va a permitir la evaluación de la cantidad de adaptaciones que realizan las organizaciones en los procesos de recolección de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

**Tabla 4. Ficha técnica del indicador creado para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

Nombre del elemento	Descripción
<b>Nombre del indicador</b>	Cantidad de adaptaciones en los procesos de recolección de información que lleva a cabo la organización, a partir del trabajo con población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
<b>Objetivo</b>	Identificar el número de adaptaciones que realiza la organización, durante los procesos de recolección de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
<b>Variable(s)</b>	Adaptaciones en los procesos de recolección de información
<b>Tipo de indicador</b>	Indicador de gestión, indicador de insumos.
<b>Definiciones operativas</b>	<p><b>Adaptación:</b> Adaptación de contenidos y metodologías en el desarrollo de la recolección de información. Esto a partir de las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, a las que se encuentren dirigidos los servicios y/o iniciativas que desarrolla la organización (Organización Panamericana de la Salud, 2008).</p> <p><b>Recolección de información:</b> Recolección interna a partir de la que se produce información o datos por medio del desarrollo de los proyectos, programas, investigaciones y servicios que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde la organización (Devece-Carañana, Peris-Ortiz &amp; Rueda-Armengot, 2015).</p>
<b>Medio de verificación</b>	La información puede extraerse a partir del instrumento de evaluación creado (Ver Anexo nº17. Lista de verificación de las adaptaciones en los procesos de recolección de información, que lleva a cabo la organización, a partir del trabajo con población indígena móvil Ngäbe-Buglé.)
<b>Fórmula</b>	Nº de adaptaciones en los procesos de recolección de información que lleva a cabo la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.
<b>Unidad de medida</b>	Número de adaptaciones en los procesos de recolección de información



<b>Periodicidad</b>	Anual.
<b>Responsables</b>	Departamento, equipo de trabajo, persona encargada del desarrollo de la iniciativa o servicio que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Deber ser definido por cada organización).
<b>Línea base</b>	Se debe definir una vez que se mide por primera vez el indicador en cada una de las organizaciones. En este caso se espera que el número de adaptaciones aumente en cada aplicación del instrumento.
<b>Limitaciones del indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No demuestran las razones por las que se dan o no las adaptaciones dentro de la organización.</li> <li>• No se evidencian las necesidades en recursos que presenta la organización para poder cumplir las adaptaciones que no se logren verificar con un “Sí”.</li> <li>• El indicador se plantea de forma general a un conjunto de organizaciones con distintas características.</li> </ul>
<b>Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe validar el indicador en cada una de las organizaciones en las que sea aplicado. De manera que la lista de verificación creada es una base y puede aumentar, disminuir o cambiar según el equipo o persona encargada de las iniciativas y servicios, considere necesario.</li> <li>• Aunque la medición se plantea una vez al año, se espera que preferiblemente se efectúe una vez que finalice la época de cosecha o que se haya culminado con las intervenciones o servicios directos con la población.</li> </ul>
<b>Bibliografía del indicador</b>	<p>Devece-Carañana, C., Peris-Ortiz, M., &amp; Rueda-Armengot. (2015). A scale for measuring information management in organizations. <i>Gestión 2000</i>. 32(2), 49-60. doi: 10.3917/g2000.322.0049</p> <p>Organización Panamericana de la Salud. (2008). Una visión intercultural para los pueblos indígenas de las Américas: componente comunitario de la estrategia de Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI). Recuperado de: <a href="http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2009/54-VisionSaludInterculturalPI.pdf">http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2009/54-VisionSaludInterculturalPI.pdf</a></p>

Fuente: Elaboración propia, 2019.

**B. Indicador para evaluar la calidad percibida por parte de las organizaciones, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

El segundo indicador que compone esta serie de propuestas, se delimitó al identificar la importancia que tiene la sistematización y extracción de la información específica de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé a partir de las distintas intervenciones y servicios que brindan las organizaciones estudiadas.

La importancia de crear documentos y estadísticas se relaciona con la posibilidad de hacer los procesos transmisibles en el tiempo y accesibles a distintos actores internos y externos de las organizaciones (Martínez & Martínez, 2006). Esto al unir datos de manera estructurada y contextualizada al trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y captarlos en medios que permitan un soporte material para su conservación (Esteban & Navarro, 2003). Adicionalmente el contar con información de la población de interés es esencial para poder realizar un correcto análisis del entorno (OPS & OMS, 2001),

De manera que los documentos son clave para identificar necesidades y monitorear las características de quienes reciben los servicios (OPS & OMS, 2016). El contar con datos e investigaciones cuantitativas es esencial para comprender la magnitud de los problemas que afectan a la población y los documentos cualitativos facilitan “conocer el contexto de esos números y nos permitirán comprender los procesos del nexo salud-enfermedad desde la cosmovisión indígena.” (OPS & OMS, 2009, p. 18).

Aunque la toma de decisiones como respuesta al entorno se relaciona con el buen uso de la información para fundamenten las mejoras a realizar dentro de los procesos (Rodríguez, 2016). Es importante que, en este caso al crear los documentos, estos también cumplan con una serie de características para que puedan contribuir a estructurar un análisis desde un enfoque intercultural y sean accesibles para hacerlo. Esto último al tener control de su localización, contenidos y el formato en el que se recolecten, confeccionen y almacenen.

Es a partir de todo lo expuesto que se consolidó un indicador para estimar la percepción de calidad que tienen las organizaciones con relación a una serie de características deseadas



en los documentos creados a partir o para el trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

El medio de verificación a partir del que se va a extraer la información necesaria para calcular la fórmula del indicador, abarcó distintas características relacionadas a la creación de documentos a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Por medio del instrumento se valora si los mismos cuentan con un conjunto de cualidades relacionadas a facilitar el acceso, la comprensión y si tienen un enfoque intercultural.

La delimitación de todos estos componentes expuestos y la consolidación de las preguntas incluidas en el medio de verificación se basaron en distintos autores que plantean características de calidad relacionadas a la creación de documentos. Estos componentes teóricos se puede visualizar en anexos (**Ver Anexo nº18. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del segundo indicador propuesto para evaluar la percepción de calidad de los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**).

En la siguiente página se describe la ficha técnica confeccionada para este segundo indicador. Dentro de la misma se abarcan todos los componentes necesarios para llevar a cabo su ejecución por parte de las distintas organizaciones.

**Tabla 5. Ficha técnica del indicador creado para evaluar la calidad percibida por parte de las organizaciones, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

Nombre del elemento	Descripción
Nombre del indicador	Porcentaje de calidad percibida por parte de la organización, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
Objetivo	Estimar la percepción de calidad de la organización, con relación a un conjunto de características, de los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
Variable(s)	Números asignados dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados; números máximos dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados.
Tipo de indicador	Indicador de calidad.
Definiciones operativas	<p><b>Calidad percibida:</b> Identificación de un estándar de cumplimiento estimado, con relación a una característica deseada dentro de los documentos creados por parte de la organización, a partir y/o para el trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Project Management Institute, 2013).</p> <p><b>Documentos:</b> Conjunto de datos estructurados como una unidad de significado contextualizada al trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, que se encuentra fija en un soporte material para su conservación y transmisión (documentos textuales, digitales, estadísticos, entre otros) (Esteban &amp; Navarro, 2003).</p>
Medio de verificación	La información puede extraerse del instrumento de evaluación creado ( <b>Ver Anexo n°19</b> . Lista de verificación de características de calidad dentro de los documentos creados por parte de la organización, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé).



<b>Fórmula</b>	(Total de la suma de números asignados dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados/Total de la suma de números máximos dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados)*100
<b>Unidad de medida</b>	Total de la suma de números dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados
<b>Periodicidad</b>	Semestral
<b>Responsables</b>	Departamento, equipo de trabajo, persona encargada del desarrollo de la iniciativa o servicio que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Debe ser definido por cada organización).
<b>Línea base</b>	Se debe definir una vez que se mide por primera vez el indicador en cada una de las organizaciones. En este caso se espera que el número de adaptaciones aumente en cada aplicación del instrumento.
<b>Limitaciones del indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al usarse una escala Likert para sacar la información para la fórmula del indicador, su medición puede ser subjetiva, por lo que se recomienda que dentro de lo posible siempre sea el mismo equipo o persona la que realice la autoevaluación de los documentos.</li> <li>• Se debe tener control de los documentos que han sido creados por parte de la organización durante el último período de medición.</li> </ul>
<b>Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe validar el indicador en cada una de las organizaciones en las que sea aplicado. La lista de verificación creada es una base y se espera que la misma aumente, disminuya o cambie, según el equipo o persona encargada de las iniciativas y servicios considere necesario.</li> </ul>
<b>Bibliografía del indicador</b>	<p>Esteban, M. &amp; Navarro, D. (2003). Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: dimensión estratégica de la información. <i>El profesional de la información</i>, 12(4), 269-281.</p> <p>Project Management Institute. (2013). La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (guía del PMBOK). Pennsylvania, Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2019.

### **C. Indicador para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

En cuanto a este tercer indicador, lo que se busca es determinar el uso que le brindan los entes a la información con la que cuentan a la hora de crear y llevar a cabo las iniciativas, brindar los servicios y actualizar los documentos para el trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (León, Ponjuán & Rodríguez, 2006). Esto surge a partir de considerar la información como un recurso estratégico que tiene como fin facilitar la toma de decisiones y ampliar la capacidad de adaptación al entorno (Gauchi, 2012).

De esta manera, lo que se espera es que las organizaciones que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, tengan la capacidad de adaptar a partir del análisis y adquisición de información suficiente, los procesos de gestión de información, servicios e iniciativas a las características culturales, económicas, sociales y de movilización de las personas usuarias (Ministerio de Cultura, 2015).

Así se busca que las organizaciones sobrepasen los análisis convencionales en los que se homogenizan a las personas usuarias de los servicios y más bien se considere necesario confeccionar los mismos desde un enfoque intercultural. Para esto es fundamental caracterizar la población y su contexto a partir de fuentes de información que permitan comprender los determinantes que les rodean (OPS & OMS, 2009). Además, es importante que exista una evaluación actualizada de la situación de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, con especial énfasis en las necesidades de salud y para esto es necesario recolectar y analizar datos (OPS & OMS, 2001).

Se busca que al contar con información, esta pueda ser usada para tomar mejores decisiones con el fin de que los servicios se acoplen al entorno y a las distintas necesidades identificadas. Para poder realizar esto se menciona se deben cumplir una serie de requerimientos entre los que se encuentran: identificar las necesidades de información dentro de la organización para así buscar los recursos informacionales que se requieren para cubrirlas, permitir los flujos informativos constantes entre los distintos niveles para que estos le den uso de ser necesario, contar con la infraestructura apta para asegurar el manejo e intercambio de la



información cuando esta sea requerida, buscar a partir de la toma de decisiones la mejor alternativa de abordaje que se encuentre fundamentada en evidencia y finalmente contar con distintas fuentes para realizar los análisis requeridos para la caracterización de la población y su contexto (Rodríguez, 2015).

Con relación al medio de verificación confeccionado se creó una lista para estudiar la forma en que las organizaciones utilizan la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Esta evaluación se compuso del estudio del uso que se les da a las fuentes internas, las que se delimitan como la documentación generada por la organización y que surge de las iniciativas y servicios propios. En un segundo punto se indaga con relación al uso de la información externa, la que corresponde a la que proviene de otras organizaciones o que se encuentra en medios digitales de divulgación y que ingresa a la organización como complemento a los procesos internos (Bustelo & Amarilla, 2001).

Este instrumento se compone de preguntas divididas en estas dos categorías. Para conocer los fundamentos teóricos a partir de los que se realizó esta confección descrita, se puede ir a la tabla ubicada en anexos (**Ver Anexo n°20**. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del tercer indicador propuesto para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé).

Finalmente se presenta a continuación la ficha técnica del indicador anteriormente descrito, es en esta tabla donde se encuentran todos los componentes necesarios para su implementación. Buscando extraer a partir de su puesta en práctica los porcentajes asignados por las propias organizaciones al uso que le brindan a la información.

**Tabla 6. Ficha técnica del indicador creado para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

Nombre del elemento	Descripción
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje asignado al uso de información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, con relación a la generada de manera interna y la que ingresa de fuentes externas a la organización.
<b>Objetivo</b>	Determinar el uso que le brinda la organización a la información con la que cuenta de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
<b>Variable(s)</b>	Total de la suma de números asignados dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información; Total de la suma de números máximos dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información.
<b>Tipo de indicador</b>	Indicador de calidad
<b>Definiciones operativas</b>	<p><b>Uso de información:</b> Corresponde a la utilización de la información producida dentro de la organización y recolectada a partir de fuentes externas para garantizar un desempeño eficiente en la innovación y solución de problemas, a la hora de crear las iniciativas, brindar los servicios y actualizar los documentos para el trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (León, Ponjuán &amp; Rodríguez, 2006).</p> <p><b>Información interna:</b> Es la documentación generada por la organización, que surge a partir de las actividades diarias. Esto pueden ser informes, procedimientos de trabajo, documentación técnica y materiales que reflejan las funciones propias de la organización (Bustelo &amp; Amarilla, 2011).</p> <p><b>Información externa:</b> Fuentes de información externas, plasmadas en documentos y estadísticas, que generan otras organizaciones o que se encuentran en bases de datos y que ingresan a la organización como complemento a la documentación que se produce de manera interna (Bustelo &amp; Amarilla, 2001).</p>



<b>Medio de verificación</b>	La información puede extraerse del instrumento de evaluación creado (Ver Anexo n°21. Lista de verificación del uso que le brinda la organización, a la información interna y externa de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé).
<b>Fórmula</b>	$(\text{Total de la suma de números asignados dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información} / \text{Total de la suma de números máximos dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información}) * 100$
<b>Unidad de medida</b>	Total de la suma de números asignados dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información
<b>Periodicidad</b>	Semestral
<b>Responsables</b>	Departamento, equipo de trabajo, persona encargada del desarrollo de la iniciativa o servicio que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Debe ser definido por cada organización).
<b>Línea base</b>	Se debe definir una vez que se mide por primera vez el indicador en cada una de las organizaciones. En este caso se espera que el número de adaptaciones aumente en cada aplicación del instrumento.
<b>Limitaciones del indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al usarse una escala Likert para sacar la información para la fórmula del indicador, su medición puede ser subjetiva, por lo que se recomienda que dentro de lo posible siempre sea el mismo equipo o persona la que realice la autoevaluación del uso que le brinda la organización a la información.</li> </ul>
<b>Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se debe validar el indicador en cada una de las organizaciones en las que sea aplicado. La lista de verificación creada es una base y se espera que la misma aumente, disminuya o cambie, según el equipo o persona encargada de las iniciativas y servicios considere necesario.</li> </ul>
<b>Bibliografía del indicador</b>	<p>Bustelo, C., &amp; Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. <i>Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico</i>. (34), 226-230. doi: <a href="https://doi.org/10.33349/2001.34.1153">https://doi.org/10.33349/2001.34.1153</a></p> <p>León, M., Ponjuán, G., &amp; Rodríguez, M. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. <i>Acimed</i>, 14, 1-9.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2019.

**D. Indicador para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde actores externos a las organizaciones.**

Este último componente de evaluación, se construyó considerando la importancia de garantizar una serie de características dentro de la información que se crea, para que actores externos puedan acceder con facilidad a ella y conocer de los procesos que se desarrollan. Esto es relevante porque en este caso se identifica que, aunque se describe que la información de migración laboral es escasa (OIM, 2012). En realidad, sí se están generando estadísticas y documentos concretos de la población indígena móvil y más que falta de información, hay aspectos a fortalecer en cuanto a su difusión y acceso.

Con relación a esto la OPS & OMS (2001), resaltan la importancia de generar procesos de difusión de información sobre el estado de salud de la población, en este caso dicho componente debería de desarrollarse de acuerdo a los servicios, iniciativas y funciones de cada uno de los entes. Aun así, lo que se espera es que en todos los escenarios se garantice el acceso de los documentos, estadísticas y materiales que se creen.

De esta manera el poder evaluar el acceso a la información desde una perspectiva organizacional interna se va a relacionar a una serie de componentes que se deberían estar efectuando, entre ellos: que se encuentre a disposición de otras organizaciones y la sociedad civil; que sea comunicada por distintas vías y a diferentes actores; contar con la capacidad de hacerla pública (Bustelo & Amarilla, 2001) y que esté en formato digital (FAO, 2009).

De manera concreta el acceso se describe como la capacidad que pueden tener actores externos a la organización de obtener la información cuando sea que se necesite y se realice la solicitud de la misma, esto al conocer los productos concretos que crea el ente de antemano (FAO, 2009). Al tener acceso a información externa lo que se espera es que esta se complemente y permita cubrir necesidades internas de las distintas organizaciones (Bustelo & Amarilla, 2001) y al mismo tiempo unir fuerzas que permitan una mejor comprensión de las características de la población indígena móvil y así también fortalecer su abordaje (OPS & OMS, 2009).



También se busca que la divulgación de información a actores que no necesariamente tengan una interacción directa con los distintos procesos puedan conocer los mismos. Esto podría garantizar que se aumenten los trabajos complementarios y con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (FAO, 2018). Este indicador tiene un componente político importante, debido a que también se espera permita llevar la información y el análisis a distintos tomadores de decisiones, al igual que aumentar el trabajo coordinado y con visualización a largo plazo (OPS & OMS, 2016).

El objetivo del indicador pretende: Detallar a partir de la evaluación de un conjunto de características relacionadas a procesos de gestión internos y externos, la posibilidad de acceder por parte de otros actores a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Estas cualidades evaluadas se centraron en los procesos de difusión, socialización de información, formato de los documentos, sistemas de divulgación y características que facilitan el acceso.

Al igual que en los casos anteriormente descritos se seleccionaron un conjunto de bases teóricas para la construcción del medio de verificación del indicador, estas se pueden consultar en anexos (**Ver Anexo nº22**. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del cuarto indicador propuesto para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada, desde actores externos). A continuación, se presenta la ficha técnica de este último indicador, con todos los componentes necesarios para efectuar la evaluación sugerida.

**Tabla 7. Ficha técnica del indicador creado para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde actores externos a las organizaciones.**

Nombre del elemento	Descripción
Nombre del indicador	Evaluación interna de la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
Objetivo	Detallar a partir de la evaluación de un conjunto de características relacionadas a procesos de gestión internos y externos, la posibilidad de acceder por parte de otros actores a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
Variable(s)	Nº de características relacionadas a la posibilidad de acceso a la información marcadas de forma afirmativa; Nº de características relacionadas a la posibilidad de acceso a la información planteadas.
Tipo de indicador	Indicador de calidad
Definiciones operativas	<p><b>Información:</b> La información responde a la interpretación de datos a partir del análisis, descripción de las tendencias, síntesis o creación de correlaciones. Es por esto que responde a un conjunto de datos relacionados e interpretados con relación a un contexto específicos, la información debe estar descrita en documentos escritos o estadísticos (Pérez &amp; Castañeda, 2009).</p> <p><b>Acceso:</b> El acceso a la información se va a relacionar a un conjunto de componentes, entre ellos: que se encuentre a disposición de otras organizaciones y la sociedad civil; que sea comunicada por distintas vías y a diferentes actores; contar con la capacidad de hacerla pública (Bustelo &amp; Amarilla, 2001) y que se encuentre en formato digital. De manera concreta se describe como la capacidad que pueden tener actores externos de obtener la información cuando sea que se necesite y se realice la solicitud de la misma, esto al conocer los productos concretos que crea la</p>



	organización de antemano (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, 2009).
<b>Medio de verificación</b>	La información puede extraerse del instrumento de evaluación creado (Ver Anexo n°23. Lista de verificación de características relacionadas a la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé).
<b>Fórmula</b>	$(N^{\circ} \text{ de características relacionadas a la posibilidad de acceso a la información marcadas de forma afirmativa} / N^{\circ} \text{ de características relacionadas a la posibilidad de acceso a la información planteadas}) * 100$
<b>Unidad de medida</b>	Número de características relacionadas a la posibilidad de acceso a la información.
<b>Periodicidad</b>	Anual
<b>Responsables</b>	Departamento, equipo de trabajo, persona encargada del desarrollo de la iniciativa o servicio que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé (Debe ser definido por cada organización).
<b>Línea base</b>	Se debe definir una vez que se mide por primera vez el indicador en cada una de las organizaciones. En este caso se espera que el número de adaptaciones aumente en cada aplicación del instrumento.
<b>Limitaciones del indicador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La evaluación se realiza desde la percepción de las personas funcionarias en las organizaciones y no desde la percepción de quienes desean acceder a la información de manera externa.</li> <li>• No se evidencian las necesidades en recursos que presenta la organización para poder cumplir las características que no se logren verificar con un “Sí”.</li> </ul>
<b>Recomendaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe validar el indicador en cada una de las organizaciones en las que sea aplicado. La lista de verificación creada es una base y se espera que la misma aumente, disminuya o cambie, según el equipo o persona encargada de las iniciativas y servicios considere necesario.</li> </ul>

Bibliografía del indicador	Bustelo, C., & Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico. (34), 226-230. doi: <a href="https://doi.org/10.33349/2001.34.1153">https://doi.org/10.33349/2001.34.1153</a>
	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). (2009). <i>Intercambio de información y conocimientos</i> . Roma, Italia: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.
	Pérez, Y. & Castañeda, M. (2009). Redes de conocimiento. <i>Ciencias de la información</i> , 40(1), 3-20
	<p>Como base para la formulación del medio de verificación...se utilizó el siguiente documento:</p> <p>Organización Panamericana de la Salud &amp; Organización Mundial de la Salud. (2001). La salud pública en las Ámericas: Instrumento para la medición de las funciones esenciales de la salud pública. Recuperado de: <a href="http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Instrumento_Medicion_Desempeno.pdf">http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP Instrumento Medicion Desempeno.pdf</a></p>

Fuente: Elaboración propia, 2019.



Para concluir el capítulo, es relevante describir que al proponer indicadores que buscan el fortalecimiento de la gestión de la información dentro de las organizaciones, lo que se espera es incrementar la planificación, organización, dirección y control de los recursos, modificaciones en los sistemas y acciones asociadas con la información. Su objetivo es maximizar beneficios derivados de su acceso, uso y tratamiento y a la vez delimitar responsabilidades para asegurar una circulación y creación constante de información de la población indígena móvil (Rodríguez, 2008).

El uso de indicadores también se podría traducir en un incremento en los conocimientos de quienes brindan los servicios, debido a que se dotan de instrumentos que guían la actualización y mejoramiento continuo de los procesos. Esto al contar con herramientas para tomar mejores decisiones, las que se pueden traducir en un aumento de componentes de calidad básicos en los servicios relacionados a las áreas seleccionadas para evaluar (OPS & OMS, 2001).

Para esto es además esencial tomar en cuenta el contexto sociocultural de la población a la que van dirigidos los servicios y el estudio de las capacidades instaladas de las organizaciones, las que se deben sumar al análisis de los indicadores. De manera que las modificaciones y mejoras, también permitan ampliar el rango de acción de los componentes evaluados desde una perspectiva que considere la diversidad y busque la adaptación al entorno (Ministerio de Cultura, 2015).

Gestionar la información de manera adecuada, se espera se traduzca en que las organizaciones construyan la capacidad de respetar y anticipar las necesidades de la población y sus características al usar información para su análisis (OPS & OMS, 2001). Además, al demostrar la eficacia puntual, debilidades y mejoramiento continuo de los componentes evaluados permite que las organizaciones cuenten con evidencia para solicitar mayores recursos que complementen los procesos que se consideren buenas prácticas y también se abarquen necesidades en las zonas que presenten mayores deficiencias (Villabí, 2001).

## **Capítulo VII. Consideraciones finales**

Para concluir el documento, en la presente sección se presentan una serie de consideraciones finales. Es por esto que se van a exponer las conclusiones y recomendaciones principales a las que llegó la investigadora a partir del desarrollo y análisis de los distintos objetivos específicos planteados.

Adicionalmente, como parte del capítulo, se describen las limitaciones metodológicas, teóricas y prácticas que se presentaron durante las distintas fases desarrolladas para la ejecución de la investigación. Por otro lado, se delinean una serie de propuestas a considerar en el abordaje de futuras investigaciones que se planteen desde temáticas y perspectivas similares a las desarrolladas en el estudio.

### **I. Reflexiones finales**

Las reflexiones finales se dividen en las conclusiones referentes a la gestión de la información en salud que desarrollan las organizaciones. En un primer momento con relación a la gestión interna correspondiente al primer objetivo específico y en un segundo punto respecto a la gestión externa de información. Por último, se exponen las reflexiones finales con respecto a los indicadores propuestos en el último capítulo de resultados.

#### **A. Reflexiones finales con relación a la gestión de la información interna**

Los procesos de gestión de información que llevan a cabo las organizaciones participantes dependen de los objetivos y estructuras de las iniciativas de las que formen parte y/o las funciones de cada una de las entidades. Aunque estos factores siembren las bases, su desarrollo se ve constantemente influido y modificado por el entorno, población a la que atienden y dirigen sus procesos y las distintas necesidades percibidas a lo largo del desarrollo de los programas, proyectos, servicios e investigaciones.

La movilización temporal de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, juega un papel sustancial en la gestión de información de las organizaciones participantes, en especial porque mucha de la planificación, socialización y análisis de información y



conocimiento gira en torno a la época de cosecha. Esto debido a que corresponde al momento en que se da mayor interacción con la población de parte de las organizaciones y por ende se recolecta una considerable cantidad de datos institucionales, que lleva a actualizar y producir nueva información, que antes y después de dicho período va a permitir tomar decisiones. reconstruir las iniciativas, servicios, materiales y documentos utilizados y creados para los procesos.

Es por esta influencia del contexto, que todos los actores que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé realizan una serie de adaptaciones en búsqueda de que sus abordajes consideren las particularidades de quienes reciben los servicios y por ende se generen desde un enfoque con pertinencia cultural. Pero además deben considerar que las iniciativas se acoplen a los recursos, objetivos y funciones con los que cuentan los entes.

A partir de lo descrito. se concluye que el mejorar la producción, uso y acceso a los datos y documentos que crean las distintas organizaciones y fortalecer los métodos de intercambio y análisis intersectorial, podría permitir que los entes tengan mayores posibilidades de comprender y conocer las características del entorno. Esto implica que se tengan mayores posibilidades de adaptar las iniciativas y servicios a las condiciones sociales. culturales. económicas y de movilización de las personas usuarias, tomando en cuenta sus necesidades y particularidades concretas.

Por otro lado. hay diferencias claras en la forma en la que se lleva a cabo la gestión de información según el tipo de organización que sea y los recursos con los que cuentan. este último aspecto tiene gran influencia en la posibilidad de adaptar los procesos tomando en cuenta en enfoque cultural. a partir de las características de la población indígena móvil.

Es así como se identifica que las organizaciones internacionales y no gubernamentales. debido a que sus iniciativas se configuran a partir del apoyo de organizaciones financiadoras externas. poseen mayor capacidad y flexibilidad de adaptar desde su configuración los procesos a la población con la que van a trabajar.

Además, el tener que rendir cuentas a quienes financian los procesos, repercute en crear buenas prácticas de gestión, como recolectar información de distintas fuentes y actores para justificar y formular las iniciativas y así identificar en conjunto soluciones y tomar decisiones informadas y desde diferentes puntos de análisis. Además, dentro de estos procesos se cuenta con la confección de instrumentos de recolección específicos y asesores culturales para el trabajo con la población indígena móvil. También crean documentos que permiten planificar y medir los resultados deseados. Estos documentos suelen reflejar y considerar las características de la población a la que van dirigidos, al igual que contemplar su idioma; suelen ser una fuente de sistematización de las formas de abordaje y educación que fueron creadas como parte de la planificación de dichos procesos.

En cuanto a las instituciones del Estado, estas tienen una interacción directa con la población a partir de una serie de servicios que por sus funciones y mandatos deben brindar. Esto implica que los procesos no son confeccionados tomando en cuenta las peculiaridades de la población indígena móvil y más bien cualquier adaptación se genera cuando se identifica a partir de los resultados, cifras obtenidas y la puesta en práctica de los servicios. necesidades concretas que requieren modificaciones para ajustarse a las características de quienes atienden.

Sin embargo, aun cuando quienes brindan los servicios, dentro de las instituciones del Estado, han identificado una serie de carencias relacionadas a los procesos de gestión de información, no tienen necesariamente las herramientas, recursos y flexibilidad para modificarlos en su totalidad. De igual manera han logrado realizar una serie de adaptaciones importantes, aun cuando sus servicios están planeados de forma general para toda la sociedad civil. Es así como se identificó que modifican la locación geográfica, horarios y simplifican los instrumentos para la recolección de información, además se han creado programas que permiten crear documentos, capacitaciones, procesos educativos y datos específicos de la población indígena móvil y para quienes le atienden.

De esta manera el contar con los recursos y la flexibilidad para planificar los procesos de manera específica dentro de las organizaciones, es un factor de suma



importancia para poder incluir enfoques interculturales en los distintos procesos de gestión. Aun cuando para completar estas adaptaciones es necesario conocer las carencias concretas, es además fundamental contar con apoyo político de los distintos niveles institucionales y los recursos para suplirlas. De igual manera, aunque no se cuenta con esto, se identifica que las organizaciones hacen una serie de modificaciones dentro de lo que la estructura les permite, para acomodarse a las características particulares del entorno.

Ahora bien, con relación a las distintas necesidades y puntos a mejorar dentro de los procesos de gestión se describe en un primer momento que solo las organizaciones internacionales y no gubernamentales cuentan con asesores culturales para los procesos de recolección de información y educación. Estos actores se consideran esenciales para garantizar una comprensión de parte de las poblaciones y el no contar con los mismos, impide una adaptación cultural, pero también que haya mayores dificultades para acceder a información, datos y brindar mensajes con la interpretación simbólica y fidedigna necesaria.

Otro factor importante a resaltar es que, aunque lo ideal es crear instrumentos específicos adaptados a las características e idiomas de la población a atender. Más que contar con los mismos, se identifica el valor de poder diferenciar la información que se recolecta de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé por medio de fuentes institucionales, aun cuando esta sea meramente estadística. Esto debido a que, aunque se estén generando constantemente datos numéricos, estos no se traducen en documentos o estadísticas específicas, lo que hace que se pierda información importante de las características del proceso migratorio, de los servicios que se brindan y de la población indígena móvil, dentro de los sistemas de información.

Además de contar con información estadística específica, es fundamental crear documentos que también plasmen un análisis diferenciado, en los que se describan las características de la población que se atiende y además las formas en que se llevan a cabo los servicios y procesos. Esto es importante debido a que, para poder transferir el conocimiento adquirido, se deben crear documentos, que además sirvan para fundamentar

los análisis, justificación y confección de nuevas iniciativas y la actualización de las mismas.

De esta manera el contar con información plasmada en documentos va a permitir almacenar, distribuir, usar y acceder con mayor facilidad a la información que crean las distintas organizaciones y para aumentar el acceso a la misma se releva lo crucial que es que los mismos sean digitales. Esto surge debido a que se identificó que, aunque en todas las organizaciones los funcionarios tienen la posibilidad de solicitar la información que ha sido creada, hay una relación directa en la falta de digitalización, desconocimiento de documentos y de procesos que impide que el acceso a la misma sea sencillo o regular.

Esto es importante debido a que se identificó que quienes recolectan la información, no son necesariamente los que terminan usando la misma para sus propios procesos. Esto quiere decir que una vez que se envía la información dentro de las instituciones a niveles regionales o nacionales para su análisis y se crean estadísticas finales, las mismas no vuelven necesariamente a niveles locales. Lo que impide que quienes la recolectan y brindan los servicios la usen para tomar decisiones y analizar las posibles adaptaciones requeridas con base a datos concretos.

Por otro lado, con relación a las organizaciones internacionales y no gubernamentales, las iniciativas suelen ser lideradas por equipos de trabajo, consultores contratados de forma estacionaria o una sola persona. Estas características podrían implicar que una vez que se culmine con el proceso, la sostenibilidad, uso y acceso de la información creada se pierda dentro de unas pocas personas encargadas y podría complicar identificar los productos creados hasta dentro de las propias organizaciones, en especial si no se cuenta con un sistema digital fácil de acceder.

#### **B. Reflexiones finales con relación a la gestión de la información externa**

En cuanto al segundo objetivo específico relacionado a la gestión de la información externa, se identifica en una primera instancia que hay organizaciones que solo crean alianzas para solicitar información específica que consideran podría cubrir necesidades internas identificadas. Estos procesos forman vías de intercambio de documentos y



estadísticas de manera ocasional, a partir de una colaboración puntual en un momento específico. Esto se genera a partir de intereses particulares de un solo ente e implica que la interacción disminuye una vez que finaliza el intercambio.

También hay procesos más complejos en los que se construyen redes de actores sociales de distintos sectores para el desarrollo de iniciativas, que en todos los casos estudiados sobrepasan los enfoques asistencialistas y más bien confeccionan abordajes complejos que unen distintos servicios, profesionales y crean diferentes tipos de documentos y estadísticas.

Estas estructuras en red se convierten en canales constantes de intercambio de conocimiento y permiten ampliar los rangos de acción y espacios para la toma de decisiones. Sin embargo, es esencial fortalecer dentro de los mismos el intercambio de estadísticas y documentos, esto podría facilitar que lo que crean las organizaciones de manera individual, pueda ser transferido y utilizado de ser necesario por los otros miembros de la red. Además, permitiría que lo que se discute, no quede solamente en quienes tienen la posibilidad de asistir a las reuniones.

Adicionalmente, dentro de estas redes, los actores tienen distintos niveles de participación dependiendo de qué tan esencial y constante es su participación dentro de la iniciativa. Además, cada actor tiene otras alianzas, según las necesidades individuales que identifiquen. Esto se debe a que tanto dentro de las redes, como fuera de ellas, las organizaciones crean alianzas para cubrir necesidades de información y recursos faltantes, que, de no ser por un enfoque de cooperación con otro ente, no podrían ser cubiertas de manera individual.

Ahora bien, aunque las redes y alianzas entre las distintas organizaciones están estructuradas de una manera compleja e intersectorial, su existencia no implica que el intercambio de información dentro de ellas cumpla también con estas características. Es más, se identifica que, en su mayoría, estas transferencias de datos y estadísticas se generan de manera ocasional y en una sola dirección.

Aun cuando estos intercambios tienen características de poca constancia, implican tejer relaciones entre distintos actores, en especial cuando se requiere apoyo técnico o información específica para cubrir una necesidad percibida. De tal forma, la consolidación de alianzas estables y con conocimiento del tipo de información que tienen las otras organizaciones podría facilitar la solicitud y acceso al material que necesitan y así incrementar la frecuencia de los intercambios.

Además, varios actores sociales expresan la necesidad de contar con medios digitales que les permita gestionar, acceder e intercambiar información con distintos actores. Esto denota que la importancia de poder contar con información externa reside en tener medios para buscar y acceder a la misma en el momento en que se requiera.

El intercambio de información podría aumentar la posibilidad de un mejor análisis de las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y las condiciones que les rodean en sus procesos de migración. Al contar con mayores fuentes de datos y documentos, se espera que las organizaciones puedan tomar decisiones basadas en evidencia, definir prioridades de abordaje y ampliar el análisis del fenómeno desde más perspectivas. Además, el conocer las temáticas y formas en las que han trabajado otras organizaciones podría liderar a darle continuidad a ciertos procesos, evitar duplicidad de funciones y mejorar el aprovechamiento y complemento de recursos internos y externos.

Se identificaron una serie de condiciones que impiden el posible acceso a la información que generan las organizaciones. Las primeras ya se han abordado y son la poca sistematización de documentos, la falta de digitalización de muchos de los que existen y la ausencia de sistemas digitales de intercambio de información. Sin embargo, además se detalla que hay organizaciones que una vez que terminan sus procesos no conocen la ubicación de los materiales que crearon. Asimismo, los entes no suelen publicar los documentos y estadísticas que crean y la socialización de los mismos solo se da ante actores que tengan una relación directa con el proceso.

En este sentido se considera que la descripción de las iniciativas que desarrollan las distintas organizaciones es un aporte importante. En especial porque se identificó que para



acceder a los documentos y estadísticas que crean las organizaciones se les debe pedir de manera directa lo que se desea, aspecto que se dificulta si no se conocen previamente los procesos que produce cada ente. De forma que, al conocer la información, las organizaciones de forma directa y las características de la información que producen, se espera su acceso sea más rápido y eficaz, tanto para la sociedad civil, como para las propias organizaciones.

Finalmente, se considera que la percepción de inexistencia de datos de salud y de características del proceso migratorio de la población por parte de las organizaciones participantes se podría relacionar con las dificultades de acceso a la información, falta de procesos de divulgación y carencia de medios digitales para la búsqueda de datos y documentos. En especial porque, más que ausencia de datos y documentos, existen carencias claras en la distribución, conocimiento y acceso a la que se crea.

### **C. Reflexiones finales con relación a la propuesta de indicadores para la gestión de información.**

El desarrollo del tercer objetivo específico, se compuso de la estructuración de tres indicadores de calidad que buscan evaluar la creación, acceso externo y uso de información a partir de instrumentos que delimitan una serie de atributos y características deseadas en estos componentes. También se confeccionó un indicador de gestión e insumos para medir los recursos que son requeridos a la hora de adaptar los procesos de recolección de información.

Para esta priorización y la confección propia de los instrumentos se tomaron en cuenta los resultados de los primeros dos objetivos específicos, las bases teóricas estudiadas con relación a la gestión de información y creación de indicadores, la importancia de contar con medios de evaluación desde un enfoque de salud pública y finalmente la forma en que influyen y deberían ser consideradas las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en los cuatro componentes seleccionados.

Ahora bien, esta propuesta, según fue estipulado en el tercer objetivo específico, se estructuró para fortalecer la gestión de la información dentro de las organizaciones

participantes. A partir de su confección se pretende que: se logren identificar puntos de mejora en los procesos seleccionados, incentivar el aprendizaje, transparencia y autocrítica de lo que se lleva a cabo, realizar ajustes a partir de la toma de decisiones basada en datos y análisis del contexto interno y externo de la organización, solicitar mayores recursos para cubrir las debilidades identificadas y finalmente contar con información que evalúe el desempeño a lo largo del tiempo.

Aunque todos los procesos de gestión tienen características distintas según los recursos con los que cuentan y estructuras dentro de las que se desempeñan, los indicadores se construyeron de manera general para todas las organizaciones participantes. Su elaboración permitió la delimitación de componentes de calidad que buscan la incorporación de un enfoque intercultural. Es así como, de una u otra manera, estos aspectos se deberían considerar y podrían ser adaptados por los distintos entes para analizar, guiar y modificar la manera en que se recolecta, crea, garantiza el acceso y utiliza la información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé

Los indicadores van a permitir contar con datos claros y comparables en el tiempo. De manera complementaria, los medios de verificación pueden orientar a un análisis más amplio de un conjunto de características que deberían cumplir las partes del ciclo delimitadas. La importancia de la evaluación también reside en considerar la forma en que se podrían incorporar las condiciones sociales, culturales, económicas y de movilización de las personas usuarias en los procesos de gestión y las limitaciones o fortalezas que brindan las características de la organización, los recursos con los que cuenta y la cultura organizacional. La evaluación también conduce a considerar los posibles beneficios de construir alianzas con actores externos, incluyendo a la población indígena móvil, grupos comunitarios y personas expertas.

Tanto los indicadores como los medios de verificación propuestos se consideran bases que delimitan pautas para el desarrollo de los procesos. Sin embargo, se espera que las organizaciones puedan adaptar su contenido al considerar todos estos aspectos descritos.



tratando de modificar los medios de evaluación creados en la presente investigación según sus características propias.

Aunque se construyeron cuatro indicadores, los medios de verificación permitieron incluir otras partes también estudiadas del ciclo de gestión. De manera que, aunque el énfasis está en las adaptaciones con relación a los procesos de recolección de información, creación de documentos y estadísticas, acceso de actores externos y uso de información, también se abarcan aspectos como digitalización, sistemas de información, alianzas, intercambio, divulgación, devolución, análisis, participación de la población indígena móvil y toma de decisiones. Lo anterior, al procurar abordar de manera global el fenómeno en estudio.

Finalmente es importante recordar que, a partir del fortalecimiento de la gestión de la información y la medición del mismo, se espera que las organizaciones logren manejar la información como un recurso estratégico que les permita adaptar mejor las iniciativas a las características culturales, sociales, económicas, biológicas y de movilización de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. De esta forma, se pretende guiar el rumbo a la construcción de procesos particulares que integren servicios de calidad y enfoques interculturales.

### **III. Recomendaciones**

Con respecto a las consideraciones finales descritas según cada uno de los objetivos específicos desarrollados, se realizan una serie de recomendaciones en los siguientes apartados.

#### **A. Recomendaciones finales con relación a la gestión de información interna**

- Es importante que, dentro de la configuración de las iniciativas, análisis de información, devolución de resultados y la toma de decisiones haya representación de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, por lo que lo ideal es adaptar estas fases según el ciclo de movilización de los mismos.

- Cuando la participación de la población indígena móvil represente un reto muy complejo de realizar es fundamental buscar datos y documentos donde sí se haya sistematizado la perspectiva de la población y utilizar su contenido para adaptar la iniciativa. Además, es importante recurrir a la mayor cantidad de actores para el análisis y búsqueda de soluciones.
- Parece relevante resaltar la falta de recursos que denotan las instituciones del Estado durante la época de cosecha. Es por esto que se deben medir y configurar documentos que permitan crear evidencia para solicitar a autoridades de distintos niveles los recursos necesarios para realizar las adaptaciones y cubrir las necesidades identificadas en los niveles locales.
- En cuanto a la imposibilidad de configurar instrumentos específicos para recolectar la información de la población indígena móvil dentro de las entidades, se recomienda crear una guía con palabras clave en el idioma de la población que facilite la comprensión de lo que se les está preguntando y exponiendo.
- Los asesores culturales deben formar parte de los equipos de trabajo de las organizaciones que brindan servicios de manera directa a la población indígena móvil. Esto cobra mayor importancia en procesos de recolección de información, educación y devolución de resultados.
- Se deben crear las estructuras y modificaciones necesarias en los sistemas e instrumentos de recolección de información para poder marcar y diferenciar cuando se le brinda servicios a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Una vez que se obtengan los datos diferenciados es importante crear documentos y estadísticas específicas de las características que se puedan inferir de quienes recibieron los servicios y formaron parte de las iniciativas.
- Las organizaciones deberían visualizar la sistematización de la información en documentos como una buena práctica de gestión. Adicionalmente, se espera que los documentos creados se adapten a las características de la población a la que van dirigidos, que sean representativos con relación a su cultura e idioma. También es importante su digitalización para facilitar su uso y acceso por parte de actores externos a las organizaciones.



- Es importante contar con un sistema digital dentro de las organizaciones. También se podría crear una carpeta digital de acceso libre dentro de la organización con los documentos, estadísticas y datos que se obtengan de la población indígena móvil.
- Se percibe como esencial reforzar la relación entre distintos departamentos o niveles geográficos, promoviendo el diálogo y medios para capturar y compartir el conocimiento dentro de las organizaciones. De manera que la información que se cree no quede solo en conocimiento de quienes están a cargo de forma directa de cada una de las acciones y documentos que se producen.
- Es importante que todos los funcionarios que lo necesiten puedan conocer, rastrear y solicitar los productos documentales y estadísticos dentro de las organizaciones. Además, que la información vuelva a quienes la recolectan para ser utilizada en la toma de decisiones en niveles locales.

#### **B. Recomendaciones finales con relación a la gestión de información externa**

- Es importante que las alianzas que se creen para el desarrollo de una iniciativa durante un período determinado conformen las bases necesarias para que sus contrapartes institucionales puedan darle continuidad a la actualización y uso de la información una vez que termine la intervención, sin que sea una carga imposible de sobrellevar como parte de sus funciones.
- El acceder e intercambiar información debería brindar la posibilidad de complementar los procesos internos con los procesos que han llevado a cabo otras organizaciones, además de permitir cubrir necesidades individuales dentro de las organizaciones. Esto con el objetivo de darle continuidad a materiales y temáticas que ya han sido abordadas, además de ampliar las posibilidades de identificar buenas prácticas de otros procesos y adaptarlas a los que se generen en una línea similar.
- Para poder fortalecer los procesos de intercambio de información externo a las organizaciones, se deben mejorar aspectos internos relacionados a la creación de documentos y estadísticas que permitan hacer el conocimiento transmisible a otros actores. Esto es relevante debido a que hay más dificultades para acceder a la

información, que falta de ella. Además de crear el contenido, es fundamental difundirlo.

- Para la difusión e intercambio de información, se podría crear un sistema digital en el que participen diversas organizaciones y se incluyan los documentos y estadísticas creadas. También es importante configurar medios digitales de divulgación de información en las distintas organizaciones.
- Para parte de la sociedad civil y otros posibles entes, el no contar con documentos digitales podría representar una barrera de acceso a la información con la que cuentan los entes. Especialmente si las instalaciones de las organizaciones se encuentran lejos de quienes vayan a consultar la información.
- Una vez que las organizaciones cierran sus procesos de intervención, es importante que conozcan dónde se encuentran configurados los documentos y que tengan la capacidad de brindarlos a actores que no necesariamente eran las contrapartes directas en el momento de la ejecución. Esto debido a que se espera que la información no quede en manos de unos pocos, sea transmisible en el tiempo y pueda ser utilizada y adaptada por actores externos y la sociedad civil, según se vayan configurando las intervenciones.
- Finalmente, se espera que las organizaciones desempeñen procesos de devolución y socialización de resultados, materiales y documentos de manera constante con la mayor cantidad de actores implicados y no solamente con sus contrapartes directas de las iniciativas. En especial debido a que es muy importante que la sociedad civil conozca las funciones y procesos desempeñados por cada una de las organizaciones para poder acceder a la información que se crea.

### **C. Recomendaciones con relación a la puesta en práctica de los indicadores para evaluar la gestión de la información**

- La utilización de los indicadores no debería quedarse simplemente en su medición. Si bien es importante contar con datos concretos para darle seguimiento a los procesos, tomar decisiones y comparar los resultados en el tiempo para detectar aspectos de mejora, se debe complementar su aplicación con el estudio del entorno y los recursos



internos, de manera que se puedan orientar y analizar los resultados comprendiendo la realidad que rodea su aplicación y desarrollo.

- Los indicadores son simplemente un componente que podría permitir la valoración de características clave en los procesos de la recolección, creación, acceso externo y uso de la información. Sin embargo, la posibilidad de fortalecer dichos aspectos reside en que las organizaciones puedan analizar los distintos componentes internos y externos que inciden en los resultados y así utilizarlos para orientar acciones concretas con el fin de mejorar la gestión de información. Dentro de estos factores, se toman en cuenta la búsqueda de: mejorar la calidad de los servicios, aumentar la posibilidad de adaptar la gestión a la población indígena móvil y realizar las mejoras considerando las características de la organización y recursos con los que cuenta.
- Es importante resaltar que los indicadores deben ser flexibles y estar en constante construcción. La investigación propuso su estructuración, forma de medición y aspectos a considerar en su evaluación, sin embargo, las organizaciones van a ser las encargadas de ejecutar, verificar y modificar los mismos, de considerarlo necesario.
- Lo que se espera es que las organizaciones adapten los indicadores y medios de verificación propuestos a las características individuales de cada uno de los entes y los procesos que desarrollan con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.
- A partir de las bases establecidas, las organizaciones pueden decidir ampliar, disminuir o modificar de la manera que se considere adecuada los instrumentos confeccionados, para que complementen y evalúen de la mejor manera las acciones de gestión. Además, se pueden ampliar las temáticas. Particularmente porque, en este caso, solo se abarcó la recolección, creación, uso y acceso externo a la información, cuando se podrían crear indicadores para todo el ciclo de gestión.
- Aunque los indicadores y su aplicación se direccionan a los departamentos, equipos de trabajo o personas específicas encargadas de los servicios e iniciativas de la población indígena móvil, se espera que el análisis de los resultados también se traslade a otros tomadores de decisiones internos y externos a los entes. Tratando además de resaltar las buenas prácticas identificadas y, por otro lado, buscar la obtención de recursos para cubrir las necesidades en aspectos que presenten mayores deficiencias.

- El fortalecimiento de los procesos de gestión se puede fundamentar en los medios de evaluación confeccionados. Sin embargo, requiere de análisis extensos por parte de las organizaciones, inclusión de su propio conocimiento en el campo y utilización de la información con la que ya se cuenta y la que se va a generar, para así tomar decisiones desde una óptica crítica y orientada a la creación de procesos de calidad que también respondan a sus funciones y objetivos.

#### **IV. Reflexiones generales de la investigación**

Se concluye que la información debería considerarse como un recurso administrable y de amplio valor en escenarios sociales, debido a que va a permitir conocer las necesidades y características de la población a la que se dirigen los servicios e iniciativas. Ahora bien, para lograr esto y una mejor toma de decisiones, es importante contar y tener acceso a distintas fuentes de información y datos que permitan considerar la mayor cantidad de perspectivas y así analizar de manera más integral los procesos. Por esto, es fundamental seguir abordando la gestión de información desde una perspectiva de salud pública, que además refuerce el trabajo intersectorial.

Además, aunque así se estructuró la investigación, es relevante mencionar que la gestión de información de manera interna y externa no son aspectos separados. Más bien, se identifica que el entorno, y por ende las fuentes exógenas de información provenientes de distintos actores, van a influir en la necesidad de modificar factores internos para lograr adaptar distintos componentes del ciclo a las características de los usuarios. Al mismo tiempo, es necesario llevar procesos internos de calidad (creación de documentos, capacidad de extraer datos específicos, modificar formas de recolectar información, entre otros) para facilitar que lo que se crea pueda ser accesible e intercambiable con actores externos.

A pesar de que todas las organizaciones realizan adaptaciones a partir de las distintas características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé identificadas, la posibilidad de abordar la gestión de la información con un enfoque completamente intercultural depende de las características de los procesos, la estructura de las



organizaciones, funciones que deben cumplir y recursos con los que cuenten. Aunque hay entes con mayores recursos que otros, en todos los casos se detectaron aspectos a fortalecer dentro de los procesos y es precisamente por eso que se considera importante seguir abordando la temática y fortaleciendo las estructuras para crear conocimiento, compartir información y evaluar los procesos de gestión para orientar a un desempeño con mayor calidad.

La participación de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé como usuario de la información o participante de la toma de decisiones en espacios intersectoriales no es tan visible como otros actores u organizaciones, lo cual corresponde a una de las principales carencias identificadas. Se entiende que es por las características de movilización, pero esto podría estar afectando también el contenido que se crea en los documentos, la perspectiva de las iniciativas y la retroalimentación de las mismas.

Como se mencionó a lo largo del documento, el monitoreo y análisis de la situación de salud de la población según la OPS & OMS (2012) es una función esencial de la salud pública y definitivamente para su cumplimiento es necesario conocer la forma en que se gestiona la información y las razones por las que se realiza de esa manera, para así buscar alternativas y puntos de mejora. Esto podría permitir el fortalecimiento del estudio de las desigualdades en salud, necesidades particulares y características de grupos específicos como la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y el acceso con mayor facilidad a la información que las organizaciones están produciendo.

Para esto, es importante contar con instrumentos como los indicadores que permitan direccionar la mejora de las acciones de los sistemas de gestión. El profesional en promoción de la salud podría cumplir un papel fundamental en el desarrollo de medios de evaluación de la calidad de la gestión de información, los servicios que se desempeñan y la integración de las características de la población a los mismos. Esto también les posiciona como posibles educadores en redes de conocimiento, responsables de la coordinación de acciones intersectoriales orientadas a mejorar los servicios y por ende los procesos de reorientación de servicios desde un enfoque centrado en la calidad.

## V. Limitaciones de la investigación

Durante las distintas fases desarrolladas para la construcción de la investigación y el cumplimiento de los objetivos específicos se presentaron una serie de limitaciones. A diferencia de las expuestas en el capítulo de la metodología con relación a los sujetos participantes, recursos, tiempo y ubicación geográfica; estas se van a centrar en la posibilidad de acceso a información teórica desde enfoques específicos y a componentes de estructuración del contenido del informe final.

En cuanto al primer aspecto descrito, se identificó que, aunque la información con relación a la gestión de la información es extensa, está planteada principalmente desde un enfoque de competitividad y dirigida a empresas privadas. Además, en cuanto a salud o migración, su contenido se direcciona al manejo de información en sistemas digitales de uso hospitalario o de intercambio entre entes y departamentos.

Adicionalmente a lo descrito, no se encontró literatura que relacionara la promoción de la salud con la gestión de información de forma directa. Todos estos componentes implicaron una serie de uniones y modificaciones, principalmente en búsqueda de utilizar la información desde un enfoque social y de trabajo intersectorial. Además, se complementaron estos aspectos con la importancia para la salud pública con relación a contar con datos de pueblos indígenas y móviles y tener la capacidad de crear servicios con enfoques interculturales que analicen el entorno, que sí describían distintas fuentes.

La investigación delimitó como sujetos participantes a las organizaciones y estudió desde una perspectiva interna sus procesos de gestión de información. Esto debido a una cuestión de enfoque, pero también de recursos, accesibilidad y tiempo. Sin embargo, el no haber contado con la participación de la población indígena móvil de forma directa se visualiza como una limitación, principalmente porque se pudo haber ampliado la perspectiva en aspectos de calidad con relación a puntos clave como: la devolución,



análisis, creación de alianzas, sistematización de información y la importancia de su propia participación en distintos momentos del ciclo abordado.

En otro punto, la mayor parte de las fuentes para la construcción de indicadores revisadas contaban con una perspectiva cuantitativa de medición y estaban dirigidas a organizaciones de forma individual. En este caso fueron los medios de verificación los que permitieron incluir aspectos cualitativos que, aunque culminen en fórmulas cuantitativas, plantean puntos esenciales para liderar a un análisis más integral. Además, facilitaron plantear indicadores que puedan ser puestos en práctica por todos los entes.

Finalmente, con relación a los indicadores, es importante mencionar que su construcción se basó en distintos factores teóricos que lideraron y se identificaron a partir del desarrollo de la investigación, sin embargo, las organizaciones participantes no colaboraron de manera directa en su construcción, ni se realizó una validación inicial. Además, se crearon de forma general para todas las organizaciones, aun cuando tienen distintas características y procesos. Es por esto que se resalta la importancia de validar, modificar y adaptar lo construido.

Aun si se hubieran validado en un sentido inicial, el CONEVAL (2014) menciona que la construcción de indicadores presenta grandes retos, principalmente porque, aunque contribuyan a un monitoreo general de los procesos, se deben estar modificando y mejorando constantemente para crear medios de evaluación más específicos y adecuados a los objetos de estudio y las características de cada organización. Estos aspectos se han resaltado a lo largo del presente capítulo.

## **VI. Posibles líneas futuras de investigación**

Es fundamental evidenciar con un estudio las carencias de recursos que existen en las instituciones del Estado, debido a las necesidades de adaptarse y atender a un mayor número de personas durante la época de cosecha. También se podría estudiar la estructura intersectorial con la que cuentan y las formas en que han logrado organizarse y potenciar

sus propios recursos para adaptar los servicios a las características culturales y de movilización de la población indígena móvil.

La investigación fue planteada desde una perspectiva institucional al estudiar la gestión de la información desde los entes que produjeran documentos. Sin embargo, es importante identificar los aspectos de calidad de la gestión de la información desde la propia población indígena móvil Ngäbe-Buglé (características deseadas en los documentos creados, aspectos clave en la recolección de información, percepción del acceso y conocimiento de información existente, participación en la creación de iniciativas la toma de decisiones a partir del análisis de información, entre otros).

En el tercer capítulo del documento se expuso una serie de puntos clave de las distintas iniciativas e información existente. Es importante mejorar la recopilación y sistematización de la información y materiales que han ido creando las distintas organizaciones, esto para darle sostenibilidad a los documentos. También podrían constituir la base para el desarrollo de estrategias de trabajo con otras poblaciones, en escenarios similares.

Finalmente es digno de indagar la adaptación y medición de los indicadores propuestos. Se podría crear un plan de gestión de información y medición de la misma, considerando las características de cada una de las organizaciones participantes. Además, esto se podría unir con indagar la manera que se pueden reorientar servicios en busca de mejoras concretas en los procesos los servicios, iniciativas y alcances que estos tengan con las poblaciones. desde una perspectiva de uso de información y evaluación de los procesos.



## Fuentes consultadas

Ahumada, L. (2004). Liderazgo y equipos de trabajo: una nueva forma de entender la dinámica organizacional. *Ciencias Sociales Online*, 3(1), 53-63.

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2019a). Acabar con la apatridia. Costa Rica: ACNUR.

Recuperado de: <https://www.acnur.org/acabar-con-la-apatridia.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2019b). Asilo y Migración. Costa Rica: ACNUR.

Recuperado de: <https://www.acnur.org/asilo-y-migracion.html>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2019c). Costa Rica: Proyecto “Chiriticos” benefició a cientos de indígenas Ngäbe-Buglé en Sixaola. San José, Costa Rica: ACNUR.

Recuperado de:  
<https://www.acnur.org/noticias/noticia/2017/8/5b0c1d5311.html?query=bugl%C3%A9>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2015). Proyecto Chiriticos. San José, Costa Rica: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (no publicado).

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2017). Proyecto Chiriticos-C.R. San José, Costa Rica: ACNUR (no publicado).

Análisis y desarrollo social consultores. (2003). *Plan estratégico del tercer sector de acción social: Guía de evaluación de programas y proyectos sociales*. Madrid, España: Plataforma de ONG de Acción Social.

- Arévalo, J. (2007). *Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento*. En: II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU (8-9 de julio). Salamanca, España.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Atencio-Morales, R. (2014). Desarrollo local y derecho a la educación de los niños ngäbe-bouglé panameños en Costa Rica. *Temas de Nuestra América*, 30(55), 25-47. Recuperado de: <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/tdna/article/view/6406>
- Azofeifa, S., Caamaño, C., & Matteucci, A. (2014). Migrantes y ONGs: Resistencia en el mundo del trabajo de cuidado en el periodo neoliberal. Un estudio de caso sobre el tema de migración y subjetividad. *Cuadernos Intercambio sobre Centroamérica y el Caribe*, 12(2), 87-99.
- Barahona, M. (2001). *Población, desarrollo y migraciones*. San José, Costa Rica: Organización Internacional para las Migraciones.
- Barrantes, R. (2000). *Investigación: un camino al conocimiento: un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Bedoya, C. (2017). Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá. (Tesis de Maestría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas). Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/6881/1/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf>
- Borge, D. (2006). Migración y políticas públicas: elementos a considerar para la administración de las migraciones entre Nicaragua y Costa Rica. *Población y Salud en Mesoamérica*. 3(2). 1-17.



- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bustelo, C., & Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*. (34), 226-230. doi: <https://doi.org/10.33349/2001.34.1153>
- Bustelo, C. & García-Morales, E. (2001). Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones. *El profesional de la información*, 10(12), 4-7. doi: 10.1076/epri.9.9.4.6637
- Calderón, C., Fernández, M. (2008). Investigación cualitativa en Atención Primaria. En: Martín, A., Cano, J. *Atención Primaria. Conceptos, organización y práctica clínica* (pp.211, 240). Barcelona: Elsevier.
- Cantón, I. (2003). La estructura de las organizaciones educativas y sus múltiples implicaciones. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 17(2), 139-165.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2016). *Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móviles*. Coto Brus, Costa Rica: Caja Costarricense de Seguro Social, Área de Salud de Coto Brus.
- Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). (2019). Cultura organizacional. San José. Costa Rica: CCSS. Recuperado de: <https://www.ccss.sa.cr/cultura>
- Caja Costarricense de Seguro Social, Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y Seguridad Social & Universidad de Costa Rica. (2004). *Introducción a la Calidad en los Servicios de Salud en el nivel local: módulo IX*. San José, Costa Rica: EDNASSS-CCSS.
- Calvo, A. (2003). *Análisis organizacional de los servicios de salud*. La Paz, Bolivia: Organización Panamericana de la Salud.

- Castell, P. (2007). Comprensión conceptual y factores que intervienen en el desarrollo de la intersectorialidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(2), 1-13. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21433209>
- Centro Interamericano para la Salud Global. (2018a). Evaluación del acceso a los servicios de salud en los entornos indígenas Ngäbe-Buglé. San José, Costa Rica: Centro Interamericano para la Salud Global (no publicado).
- Centro Interamericano para la Salud Global. (2018b). Guía de entrevista a profesionales de salud, investigación de acceso a salud en poblaciones migrantes Ngöbe-Buglé. San José, Costa Rica: Centro Interamericano para la Salud Global (no publicado).
- Centro Interamericano para la Salud Global. (s.f.). Home. Región Brunca, Costa Rica: Centro Interamericano para la Salud Global. Recuperado de: <http://cisgcr.org/index.ph>
- Cerqueira, M. (1996). Promoción de la salud: evolución y nuevos rumbos. *Bol Oficina Saint Panam*, 120(4), 342-347.
- Colás, M. y Buendía, L. (1998). *Investigación Educativa. Colección Ciencias de la Educación*. Sevilla, España: Ediciones Alfar, S.A.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f). *Manual: Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales*. Chile: División de Desarrollo Social. CEPAL.
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. (1979). El informe Belmont. Recuperado de: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Comité de Derechos Económico, Sociales y Culturales. (2000). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2001/1451.pdf>



- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2014). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores: Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. Distrito Federal, México: Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
- Coope Sabalito R.L. (s.f.) Ficha técnica: Casas de la Alegría. Coto Brus, Costa Rica: Coope Sabalito R.L. (no publicado).
- Coope Sabalito R.L. (2018). Sobre nosotros. Coto Brus, Costa Rica: Coope Sabalito R.L. Recuperado de: <https://www.coopesabalito.com/nosotros.php>
- Cortez-Sosa, C., & Méndez-Coto, M. (2015). Reconocimiento de prácticas interculturales amigables. Una experiencia en San Vito de Coto Brus. *Universidad en Diálogo*, 5(1), 53-72. Recuperado de: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/7491/7791>
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de la Salle*, 48, 80-99.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México, D.F., México: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Davenport, B., & Prusak, A. (2005). Working knowledge how organizations manage what they know. *IEEE Engineering Management Review*, 31(4), 1-15. doi: 10.1109/EMR.2003.1267012
- Davis, E. (2001). *Promoción de la medicina y terapias indígenas en la atención primaria de Salud: el caso de los Ngöbe-Buglé de Panamá*. Washington, D.C., Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.
- Decreto Ejecutivo N°41381-S - Oficialización de la "Norma para habilitación de Centros de Atención, Cuido y Desarrollo Infantil, modalidad diurna y temporal, en beneficio de los hijos de trabajadores agrícolas (Casas de la Alegría)". (2017). Recuperado de:

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63251&nValor3=95531&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=63251&nValor3=95531&strTipM=TC)

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. (s.f.). *Dirección de protección especial*. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica (no publicado).

Defensoría de los Habitantes de la república de Costa Rica. (2009). OFICIO N° 11107-2009-DHR-[PE]: Situación de los Derechos Laborales y acceso a los Servicios de Salud de las Familias Trabajadoras Migrantes Indígenas Ngöbes. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes de la república de Costa Rica

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. (2019a). *Protección especial*. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. Recuperado de: [http://www.dhr.go.cr/la\\_defensoria/departamentos/direccion\\_proteccion\\_especial.aspx](http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/departamentos/direccion_proteccion_especial.aspx)

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. (2019b). *¿Quiénes somos?*. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. Recuperado de: [http://www.dhr.go.cr/la\\_defensoria/quienes\\_somos.aspx#HERMES\\_TABS\\_1\\_1](http://www.dhr.go.cr/la_defensoria/quienes_somos.aspx#HERMES_TABS_1_1)

Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. (2019c). *Servicios que brinda la defensoría*. San José, Costa Rica: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica. Recuperado: [http://www.dhr.go.cr/servicios/servicios\\_dhr.aspx](http://www.dhr.go.cr/servicios/servicios_dhr.aspx)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2010). *Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores: estrategia para el fortalecimiento estadístico territorial*. Recuperado de: [https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia\\_construc](https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/Guia_construc)



- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión*. Bogotá, D.C., Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2012). *Guía para la construcción de indicadores de gestión*. Bogotá, D.C., Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública, Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2009). *Cartillas de Administración Pública: diseño, manejo, interpretación y seguimiento de indicadores de gestión*. Bogotá, D.C., Colombia: Departamento Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia & Escuela Superior de Administración Pública.
- Dershem, L., Dargarguila, T., Saganelidze, L. & Roels, S. (2011). *NGO network analysis handbook: how to measure and map linkages between NGOs*. Tbilisi, Georgia: Save the Children.
- Denzin, M. (2015). *Triangulation*. doi: 10.1002/9781405165518.wbeost050.pub2
- Devece-Carañana, C., Peris-Ortiz, M., & Rueda-Armengot. (2015). A scale for measuring information management in organisations. *Gestión 2000*. 32(2), 49-60. doi: 10.3917/g2000.322.0049
- Dirección General de Migración y Extranjería. (2019). *La institución*. San José, Costa Rica: Dirección General de Migración y Extranjería. Recuperado de: <http://www.migracion.go.cr/Paginas/LaInstitucion.aspx>
- Dirección General de Migración y Extranjería. (2018). *Población indígena ingresando a Costa Rica por el Puesto de Sabalito*. Coto Brus, Costa Rica: Dirección General de Migración y Extranjería (no publicado).

- Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI) (s.f.). Aporte técnico de CEN-CINAI para Casas de la Alegría [presentación de PowerPoint]. Pérez Zeledón, Costa Rica (no publicado).
- Eep, J. (1987). *Achieving health for all: a framework for health promotion*. Ottawa, Canadá: Oxford University Press.
- Esteban, M. & Navarro, D. (2003). Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: dimensión estratégica de la información. *El profesional de la información*, 12(4), 269-281.
- Fernández, M., & Ponjuán, G. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, 18(1), 1-12.
- Fernández, V. (2004). Gestión del conocimiento versus gestión de la información. *Investigación Bibliotecológica*, 20(41), 44-62.
- Figuroa, B. (2007). Criterios para evaluar la información. *Universidad Interamericana de Puerto Rico*, 1-3.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (UNICEF). (2013). *Términos de referencia para la consultoría: aproximación a la percepción de la población Ngäbe-Buglé migrante sobre el tema de cuidado y desarrollo infantil*. San José, Costa Rica: Programa Conjunto para mejorar la seguridad humana de trabajadores temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá. Recuperado de: [https://www.unicef.org/costarica/cr\\_hr\\_TOR\\_Consulta\\_participativa\\_UNTFHS.pdf](https://www.unicef.org/costarica/cr_hr_TOR_Consulta_participativa_UNTFHS.pdf)
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (UNICEF). (2017). *Términos de referencia: sistematización de la iniciativa Casas de la Alegría (Jamigara Judö Jüe), Costa Rica 2014-2017*. San José, Costa Rica: UNICEF. [https://www.unicef.org/costarica/TORs\\_Sistematizacion\\_Casas\\_alegria.pdf](https://www.unicef.org/costarica/TORs_Sistematizacion_Casas_alegria.pdf)



- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). (s.f.a). *Población indígena*. San José, Costa Rica: UNFPA. Recuperado de: <https://costarica.unfpa.org/es/topics/poblaci%C3%B3n-ind%C3%ADgena>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). (s.f.b). *Programa conjunto fortaleció la seguridad humana de migrantes temporales Ngäbe Buglé entre Panamá y Costa Rica*. San José, Costa Rica: UNFPA. Recuperado de: <https://panama.unfpa.org/es/news/programa-conjunto-fortaleci%C3%B3-la-seguridad-humana-de-migrantes-temporales-ng%C3%A4be-bugl%C3%A9-entre>
- Franco, A. (2006). Tendencias y teorías en salud pública. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 24(2), 119-130.
- Franco-Giraldo, A. (2012). Promoción de la salud (PS) en la globalidad. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 30(2). Recuperado de: <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/11279/20779735>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2012). *X Censo nacional de población y VI de vivienda 2011: características sociales y demográficas*. San José, Costa Rica: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
- Garabato, S. & Ramasco, M. (2011). *Guía orientativa para incluir el enfoque intercultural en los talleres de EPS*. Recuperado de: [https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/guia\\_interculturalidad.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/sanidad/chas/guia_interculturalidad.pdf)
- García, J. (2014). La gestión del conocimiento: aplicación a la promoción de la salud. *Scire*. 9(1), 151-170.
- García, P., Quispe, A., & Ráez, G. (2014). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94. <https://doi.org/10.15381/idata.v6i1.5992>

- Gauchi, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531-554. doi: 10.3989/redc.2012.4.869
- Guardián-Fernández, A. (2007). *El paradigma cualitativo en la educación socio-educativa*. San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana & Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Gómez, E. (2013). *Los Ngäbe-Buglé y su acceso a servicios de salud en Costa Rica como trabajadores temporales*. (Tesis de maestría. Universidad Estatal a Distancia). Recuperado de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1230>
- Gómez, E. (2018). *Casas de la Alegría: resultados de funcionamiento cosecha 2017-2018*. Coto Brus, Costa Rica: Coope Sabalito R.L. (no publicado).
- Granizo, C., & Gallego, J. (2014). *Criterios de calidad de la Red Aragonesa de Proyectos de Promoción de la Salud*. Aragón, España: Gobierno de Aragón, Departamento de Salud y Consumo.
- Guinart, J. (2003). Indicadores de gestión para las entidades públicas. En: VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. (28-31 de agosto). Panamá.
- Hands for Health. (2017). *Informe final: Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus*. Coto Brus, Costa Rica: Hands for Health (no publicado).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: The McGraw-Hill Companies. Inc.



- Huerta-Riveros, P., Paúl-Espinoza, I., & Leyton-Pavez, C. (2012). Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público. *Revista de Salud Pública*, 14 (2), 248-259.
- Inche, J., & Chung, A. (2004). Indicadores de gestión del conocimiento en la facultad de ingeniería industrial. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 7(1), 41-45.
- Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS). (s.f.). Bienestar familiar. Costa Rica: IMAS. Recuperado de: [https://web.imas.go.cr/ayuda\\_social/individuales/bienestar\\_familiar.html](https://web.imas.go.cr/ayuda_social/individuales/bienestar_familiar.html)
- International Rescue Committee. (2016). Social network analysis handbook: connecting dots in humanitarian programs. Recuperado de: <https://www.rescue.org/sites/default/files/document/1263/socialnetworkanalysise-handbook.pdf>
- Instituto de Desarrollo Rural. (2015). *Plan de desarrollo rural del territorio de Buenos Aires-Coto Brus*. Recuperado de: [https://www.inder.go.cr/territorios\\_inder/region\\_brunca/planes\\_desarrollo/PDRT-Buenos-Aires-Coto-Brus.pdf](https://www.inder.go.cr/territorios_inder/region_brunca/planes_desarrollo/PDRT-Buenos-Aires-Coto-Brus.pdf)
- Jardines, J. (2007). Acceso a la información y equidad en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3), 1-8.
- León, M., Castañeda, D., & Sánchez, I. (2007). La gestión del conocimiento en las organizaciones información: procesos y métodos para medir. *Acimed*, 15(3), 1-15.
- León, M. & Ponjuán, G. (2011). Propuesta de un modelo de medición para los procesos de la gestión del conocimiento en organizaciones de información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34 ( 1), 87-103.
- León, M., Ponjuán, G., & Rodríguez, M. (2006). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. *Acimed*, 14, 1-9.

Ley de Creación de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral, N°8809. (2010). Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68020&nValor3=80847&strTipM=TC#up](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=68020&nValor3=80847&strTipM=TC#up)

Ley de Creación del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), N°4760. (2001). Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=7060](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=7060)

Ley Fundamental de Educación. N° 2160. (1957). Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=31427](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=31427)

Ley General de Migración y Extranjería. N°8764. (2009). Publicada en La Gaceta n°170 de 1° de setiembre. San José. Costa Rica: Imprenta Nacional.

Ley General de Salud.. N°5395. (1973). Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6581](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6581)

Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia, N°7648. (1996). Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=41328&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=41328&strTipM=TC)

Lozares. C. (1996). La teoría de redes sociales. *Papers*, 48, 103-126. doi: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v48n0.1814>

Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. *Scandinavian Journal of Public Health*, 40, 795-805. doi: 10.1177/1403494812465030



- Martínez, M.. & Martínez, R. (2006). Dirección, organización y control de gestión de la información y del conocimiento en la empresa. *Revista iberoamericana de contabilidad de gestión*, (7), 9-46. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1985880>
- Martín-Ríos, C. (2013). Cooperación e intercambio de conocimiento en redes inter-organizativas informales. *Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 24(1), 193-216. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/redes.284>
- Mata, S. (2013). *Vidas desplazadas: los Ngäbe-Buglé en Costa Rica*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica). Recuperado de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/11063>
- Ministerio de Cultura. (2015). Servicios públicos con pertinencia cultural: guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos. Perú: Grafiluz R&S S.A.C. Recuperado de: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/guiaparalaaplicaciondelenfoqueinterculturalenlagestiondelosserviciospublicos-final.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (MEP). (2017). Ruta de trabajo: propuesta educativa intercultural binacional zona Sur de Costa Rica que asiste a Casas de la Alegría, y sus padres o cuidadores. San José, Costa Rica: Ministerio de Educación Pública
- Ministerio de Educación Pública. (MEP). (s.f.). Propuesta de protocolo para la atención de las personas menores en edad escolar, situados en Casas de la Alegría. San José, Costa Rica: Ministerio de Educación Pública
- Ministerio de Educación Pública. (MEP). (2019). Misión y Visión del MEP. San José, Costa Rica: Ministerio de Educación Pública. Recuperado: <https://www.mep.go.cr/transparencia-institucional/informacion/mision-y-vision-del-mep>

- Ministerio de la Protección Social. (2011). *Hacia la construcción de un modelo de gestión integral intersectorial para la promoción y garantía de los derechos sexuales y reproductivos, en los ámbitos regional y local*. Bogotá, D.C., Colombia: Fondo de las Naciones Unidas.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). (2018). *Guía de indicadores: orientaciones básicas para su elaboración*. Recuperado de: <https://documentos.mideplan.go.cr/share/s/Iny9wiulTiy3QZdWrvq0ew>
- Ministerio de Salud. (2016). Plan Nacional de Salud 2016-2020. San José, Costa Rica: Ministerio de Salud & Gobierno de la República de Costa Rica.
- Ministerio de Salud Pública de Costa Rica. (2014). *Mediciones del desempeño de las funciones esenciales de la salud pública*. San José, Costa Rica: Organización Panamericana de la Salud Pública & Organización Mundial de la Salud.
- Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos. (2013). *Diagnóstico socio cultural y físico espacial de las comunidades ubicadas en el corredor fronterizo - Cantón de Coto Brus – Puntarenas*. Recuperado de: [https://www.mivah.go.cr/Documentos/investigaciones\\_diagnosticos/diagnosticos\\_planes\\_intervencion/2013/COTO\\_BRUS/DIAGNOSTICO\\_COTO\\_BRUS\\_FRONTERA.pdf](https://www.mivah.go.cr/Documentos/investigaciones_diagnosticos/diagnosticos_planes_intervencion/2013/COTO_BRUS/DIAGNOSTICO_COTO_BRUS_FRONTERA.pdf)
- Molina-Marín, G., Ramírez-Gómez, A., & Oquendo-Lozano, T. (2018). Cooperación y articulación intersectorial e interinstitucional en salud pública en el modelo de mercado del sistema de salud colombiano, 2012, 2016. *Revista de Salud Pública*, 20(3), 286-292.
- Moore, N. (1997). The information society. En Courier, Y. (Ed). *World information*. (pp.272-284). Paris, Francia: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organizations.



- Morales, A. & Lobo, D. (2013). *La travesía laboral de la población Ngäbe y Buglé de Costa Rica a Panamá: características y desafíos*. Recuperado de: [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Costa\\_Rica/flacso-cr/20170704051143/pdf\\_403.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Costa_Rica/flacso-cr/20170704051143/pdf_403.pdf)
- Mujica, M., & Pérez, I. (2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (47), 393-411.
- Navarro, M. & Navarro, D. (2003). Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información. *El profesional de la información*, 12(4), 269-281.
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). *Las nuevas tecnologías de la información de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social: Hacia una gestión basada en conocimiento*. Santiago de Chile, Chile: Organización de las Naciones Unidas.
- Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). (2009). *Intercambio de información y conocimientos*. Roma, Italia: Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura. (2018). *Metodología para el abordaje intersectorial: Comité técnica intersectorial del SICA*. El Salvador: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura & Sistema de la Integración Centroamericana.
- Organización Internacional para las Migraciones. (OIM). (2019b). *Enunciado de misión*. San José, Costa Rica: OIM. Recuperado de: <https://www.iom.int/es/enunciado-de-mision>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2012b). *Evaluación rápida de las estructuras de recolección de datos en el área de las migraciones en América Latina y los países del Caribe*. Bruselas, Bélgica: Organización Internacional para las Migraciones & Oficina Regional para el Espacio Económico Europeo, la Unión Europea y la OTAN.

Organización Internacional para las Migraciones. (2012a). *Migración saludable en América Central*. San José, Costa Rica: Organización Internacional para las Migraciones.

Organización Internacional para las Migraciones. (2013). *Migración internacional, salud y derechos humanos*. Recuperado de: [https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Migration/WHO\\_IOM\\_UNOHCHRPublication\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Migration/WHO_IOM_UNOHCHRPublication_sp.pdf)

Organización Internacional para las Migraciones. (OIM). (2019b). *Programa Conjunto para mejorar la seguridad humana de migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá*. San José, Costa Rica: OIM. Recuperado de: <https://costarica.iom.int/site/programa-conjunto-para-mejorar-la-seguridad-humana-de-migrantes-temporales-ng%C3%A4be-y-bugl%C3%A9-en>

Organización Mundial de la Salud. (1986). *Carta de Ottawa para la promoción de la salud*. Ottawa, Canadá: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>

Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud. (2001). *La salud pública en las Américas: Instrumento para la medición de las funciones esenciales de la salud pública*. Recuperado de: [http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP\\_Instrumento\\_Medicion\\_Desempeno.pdf](http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/FESP_Instrumento_Medicion_Desempeno.pdf)

Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Una visión intercultural para los pueblos indígenas de las Américas: componente comunitario de la estrategia de Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI)*. Recuperado de: <http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2009/54-VisionSaludInterculturalPI.pdf>

Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud. (2009). *Prestación de servicios de salud en zonas con pueblos indígenas: Recomendaciones*



*para el desarrollo de un sistema de licenciamiento y acreditación de servicios interculturales de salud en el marco de la renovación de la atención primaria de la salud.* Recuperado de:

[ew.paho.org/hq/dmdocuments/2009/servicios%20salud%20zonas%20indigenas.pdf](http://ew.paho.org/hq/dmdocuments/2009/servicios%20salud%20zonas%20indigenas.pdf)

Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud. (2016). *Manual para el monitoreo de las desigualdades en salud, con especial énfasis en países de ingresos medianos y bajos*. Washington D.C., Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.

Ortiz, M. (2011). Gestión de la información en la organización. *Sistemas*, 59-67. Recuperado de: [http://52.0.140.184/typo43/fileadmin/Revista\\_120/Dos.pdf](http://52.0.140.184/typo43/fileadmin/Revista_120/Dos.pdf)

Patiño-Londoño, S., Mignone, J., Castro-Arroyave, D., Gómez, N., & Rojas, C. (2016). Guías bilingües: una estrategia para disminuir las barreras culturales en el acceso y la atención en salud de las comunidades wayuu de Maicao, Colombia. *Salud colectiva*, 12(3), 415-428, doi: 10.18294/sc.2016.883

Patronato Nacional de la Infancia. (2019). *Conózcamos*. San José, Costa Rica: PANI. Recuperado de: <https://pani.go.cr/sobre-el-pani>

Patronato Nacional de la Infancia (PANI). (s.f.). *Familias en acción: guía de facilitación*. Costa Rica: PANI. Recuperado de: <https://pani.go.cr/descargas/educacion/549-fama-guias-facilitadores/file>

Patronato Nacional de la Infancia (PANI). (s.f.b). *Protocolo de atención de las Casas de la Alegría*. Coto Brus, Costa Rica: PANI (no publicado).

Pérez, Y. & Castañeda, M. (2009). Redes de conocimiento. *Ciencias de la información*, 40(1), 3-20

Pernudi, C. (2017). *Los Ngöbes del Pacífico Sur*. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional Heredia, Campus Omar Dengo.

- Picado, X. (1995). Hacia la elaboración de indicadores de evaluación. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (28-29), 167-187.
- Pineda, E., de Alvarado, E, & de Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington, D.C., Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.
- Pineda, E., & Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud. 3ra edición.
- Siurana, J. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, (22), 121-157. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>
- Project Management Institute. (2013). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* (guía del PMBOK). Pennsylvania, Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.
- Project Management Institute. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* (guía del PMBOK). Pennsylvania, Estados Unidos: Project Management Institute, Inc.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2015a). *Guía pedagógica: Módulo didáctico para la capacitación de personas operadoras de justicia y funcionarias públicas en materia de aplicación de las Reglas de Brasilia para la población indígena migrante Ngäbe y Buglé*. San José, Costa Rica: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2015b). *Módulo didáctico para la capacitación de personas operadoras de justicia y funcionarias públicas en materia de aplicación de las Reglas de Brasilia para la población indígena migrante Ngäbe y Buglé*. San José, Costa Rica: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



- Programa Estado de la Nación. (2015). Vigesimosegundo informe Estado de la Nación en desarrollo sostenible: acceso a la regularización migratoria e integración social de las personas migrantes en Costa Rica. Recuperado de: [https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/022/Equidad/Segura\\_2016.pdf](https://estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/022/Equidad/Segura_2016.pdf)
- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago, Chile: Universidad de Chile, Centro de Capacitación en Información.
- Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, N°34510. (2008). Recuperado de: <http://www.mag.go.cr/legislacion/2003/de-30921.pdf>
- Reglamento de Extranjería y Créa Dia del Costarricense en el Exterior, cuyo fecha de conmemoración será el 11 de abril de cada año, N°37112-GOB. (2012).
- Recuperado de: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72489&nValor3=92362&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=72489&nValor3=92362&strTipM=TC)
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Ediciones Alijibe.
- Rodríguez, J., & Daureo, M. (2003). *Sistemas de información: aspectos técnicos y legales*. Recuperado de: <https://w3.ual.es/~jmrodri/sistemasdeinformacion.pdf>
- Rodríguez, M., Milán, J. & González, O. (2015). Estudio de las necesidades de información en las pymes de Tundama y Sugamuxi. *Revista TENDENCIAS*, 7(2), 93-110. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v17n2/v17n2a05.pdf>
- Rodríguez, Y. (2008). La gestión de la información y la inteligencia: integración en los contextos organizaciones. *Acimed*, 17(5), 1-10.
- Rodríguez, Y. (2015). Gestión de información y conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas anales de investigación*, 11(11), 150-163.

- Rodríguez, Y. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacionales: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.
- Rodríguez, Y., & Galán, E. (2007). La inteligencia organizacional: necesario enfoque de gestión de información y del conocimiento. *Ciência da Informação*, 36(3), 51-58. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0100->
- Salazar, L. & Vélez, J. (2004).Hacia la búsqueda de efectividad en promoción de la salud en América Latina. *Ciência & Saúde Coletiva*, 9(3), 725-730.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. (2007). *Metodología para la formulación de indicadores para el seguimiento y la evaluación*. Bogotá D.C., Colombia: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Dirección de Estudios Socioeconómicos y Regulatorios.
- Secretaría de la Convención de Ramsar. (2010). *Necesidades de datos e información: Marco para las necesidades de datos e información de Ramsar*. Gland, Suiza: Secretaría de la Convención de Ramsar.
- Subinas, J. (2018). *Interculturalidad en salud y desigualdad: el caso de las entidades de médicos tradicionales en la comarca Ngäbe Buglé*. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/47497/>
- Tapella, E. (2007). El mapeo de actores claves. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Córdoba. Recuperado de: <https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf>
- Tarí, J. & García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(3), 139-148.



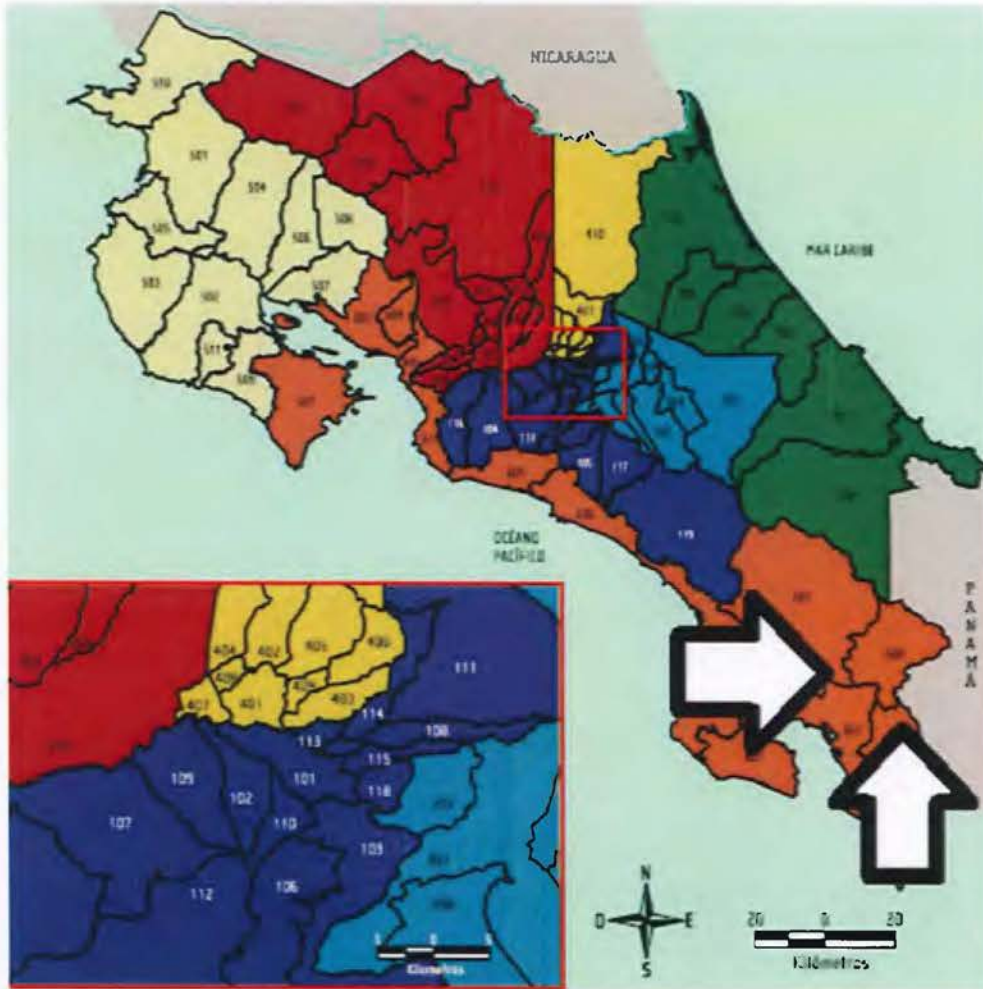
- Torres, M., & Rojas, D. (2008). Modelo de evaluación de la calidad de la información corporativa en los servicios médicos. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 5(3), 25-44.
- Tribunal Internacional de Núremberg. (1947). Código de Núremberg. Recuperado de: <http://www.bioeticanet.info/documentos/Nuremberg.pdf>
- Tribunal Supremo de Elecciones. (s.f.). ¿Qué es el TSE?. San José, Costa Rica: Tribunal Supremo de Elecciones. Recuperado de: [https://www.tse.go.cr/el\\_tse.htm](https://www.tse.go.cr/el_tse.htm)
- Universidad Estatal a Distancia (UNED). (2016). Evaluación de la pertinencia cultural de los servicios y productos de la UNED dirigidos a estudiantes indígenas. Recuperado de: [https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/INVESTIGACIONES\\_2016/Investigaciones\\_actualizadas\\_11\\_mayo\\_2017/INFORME\\_FINAL\\_Pertinencia\\_cultural\\_de\\_los\\_servicios\\_universitarios\\_CIEI-012-016.pdf](https://www.uned.ac.cr/viplan/images/ciei/INVESTIGACIONES_2016/Investigaciones_actualizadas_11_mayo_2017/INFORME_FINAL_Pertinencia_cultural_de_los_servicios_universitarios_CIEI-012-016.pdf)
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid, España: Editorial Síntesis S.A.
- Vila, C. (1998). La aplicación de teorías y técnicas de las ciencias sociales a la promoción de la salud. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 4(2), 142-148.
- Vidarte, J., Vélez, C., Sandoval, C., & Alfonso, M. (2011). Actividad física: estrategia de promoción de la salud. *Hacia la Promoción de la Salud*, 16(1), 202-218.
- Wang, R., & Strong, D. (2013). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12 (4), 5-33.
- Wei, C. (2001). The knowing organization as learning organization. *Education + Training*, 43(4), 197-205. doi: 10.1108/EUM0000000005482

Wei, C. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press



## Anexos

## Anexo n°1. Costa Rica: Mapa de Provincias



Recuperado de INEC, 2012.

**Anexo n°2. Guía de entrevista sobre gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus, para las personas funcionarias de las organizaciones participantes en la investigación**

**Universidad de Costa Rica  
Facultad de Medicina  
Escuela de Salud Pública  
Licenciatura en Promoción de la Salud**

*Guía de entrevista sobre gestión de la información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé en Coto Brus, para las personas funcionarias de las organizaciones participantes en la investigación.*

**Introducción:** Estimado Señor(a), mi nombre es Paula Fairén, estoy optando por obtener el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud, por lo que me encuentro desarrollando mi tesis de graduación con el título “Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante el 2018 y el primer ciclo del 2019”.

Para esto se busca conocer a profundidad las características de los distintos procesos de gestión de la información relacionada a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, que se están desarrollando dentro de las diferentes organizaciones participantes. Esto con el fin de proponer indicadores de calidad que sean una guía para la utilización, distribución y recolección de información con calidad; y por ende permitan fortalecer la gestión de la información en salud, de las organizaciones.

La entrevista va a estar dividida en tres temáticas principales. La primera relacionada a las características de la información que genera y recolecta la organización, además de las principales funciones por las que se han llevado a cabo las distintas iniciativas.



En un segundo punto se va a hacer énfasis en la gestión de la información interna, abarcando los procesos de recolección, análisis de la información, almacenamiento de la información, acceso de parte de los empleados y finalmente cómo se identifican las necesidades de información y llevan a cabo los procesos de distribución de la información dentro de la organización.

En una tercera sección se busca caracterizar los procesos de gestión de la información de manera externa a la organización, buscando conocer si se realizan intercambios de información con otras organizaciones, también si se generan procesos de devolución a la población y posibles organizaciones interesadas.

Es a partir del análisis de la información que se va a extraer de las tres secciones descritas, que se van a plantear indicadores de gestión. Los que se visualizan como herramientas para monitorear componentes clave y fortalecer la toma de decisiones, con el objetivo de mejorar la calidad de los procesos de gestión de información interna y externa que llevan a cabo las organizaciones participantes.

Los resultados finales de la investigación van a ser presentados a todas las organizaciones participantes. Antes de realizar la entrevista también se solicita abarcar todos los aspectos relacionados al consentimiento informado, los que deben ser entendidos y aceptados por todas las personas participantes. Muchas gracias por su participación.

Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre de la institución: \_\_\_\_\_

Tipo de organización: \_\_\_\_\_

Ámbito de actuación de la institución: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

## **Parte I. Características de la información**

1. ¿Cuáles son los principales servicios, iniciativas o investigaciones con las cuales recolectan información de la población móvil Ngäbe-Buglé?
2. ¿Cómo se relaciona esa recolección de información con los objetivos de la organización?
3. ¿La información recolectada una vez que ingresa a la organización se analiza o simplemente se almacena?
4. ¿Para qué se realiza el análisis de la información?
5. ¿Quién es la persona, departamento o equipo encargado de analizar la información?
6. ¿Qué documentos se realizan a partir de la información recolectada?
7. ¿Cada cuánto tiempo se recolecta o produce información de la población Ngäbe-Buglé?
8. ¿Cuándo fue el último período de tránsito en el que recolectaron información de la población?

### **Necesidades de información**

9. ¿La organización gestiona la información de la población Ngäbe-Buglé de manera distinta a la de la población en general?
10. ¿Considera que la organización tiene alguna necesidad de información en algún tema específico relacionado con la población?

## **Parte II. Gestión interna de la información**

### **Recolección de la información**

11. ¿Cuáles son los instrumentos o medios a partir de los que se lleva a cabo la recolección de la información de la población?
12. ¿Los instrumentos utilizados son creados específicamente para recolectar información de la población móvil Ngäbe-Buglé?
13. ¿Quién es el encargado de recoger dicha información?
14. ¿Cómo se decide en qué momento se debe actualizar la información de la población?
15. ¿En caso de que la persona no hable idioma español, se utiliza un asesor cultural para que realice la traducción del instrumento?

### **Almacenamiento de la información**

16. ¿Cómo se almacena la información?



### Acceso a la información

17. ¿Quiénes pueden acceder a la información una vez que se encuentra almacenada?

### Identificación de necesidades y distribución

18. ¿Se hace alguna distribución de la información según departamentos o personal?  
 19. ¿Se modifica la forma de distribución y utilización de la información según la época del año (si es época de cosecha o no)?

## **Parte III. Gestión externa de la información**

### Intercambio de información

20. ¿Cuáles considera que son las principales alianzas de la organización con otras organizaciones que trabajan en la población móvil Ngäbe-Buglé, en Coto Brus?  
 21. ¿Existe algún tipo de intercambio de información con otras organizaciones de la zona que trabajen con la población? ¿Cuáles?  
 22. ¿Cómo funciona este intercambio?  
 23. ¿Cuáles son las razones por las que se decide intercambiar esa información?  
 24. ¿Utilizan información de otras fuentes (organizaciones, estadísticas, censos) para complementar la que ya está produciendo la organización?

### Divulgación de información

25. ¿Una vez analizada la información que se recoge se hace algún tipo de devolución (a otros actores sociales, a las comunidades, a los empleados de la empresa, por ejemplo)?  
 26. ¿La organización publica la información que se encuentra generando? ¿En cuáles medios?

### Acceso a la información

27. ¿Cuál es el proceso que se debe llevar a cabo si se es ajeno a la organización, pero desea acceder a ella?

### Anexo n°3. Justificación para la exclusión de entrevistas realizadas a posibles organizaciones participantes

Justificación y características de las posibles organizaciones participantes a las que se le realizaron entrevistas, pero fueron excluidas		
Nombre	Tipo	Razón por la que se excluyó
1. Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica (DHR).	Institución del Estado	En la DHR, se realizaron dos entrevistas en dos direcciones distintas, sin embargo, no se tomó en cuenta la ejecutada en la Dirección de Promoción y Divulgación de Derechos. Esto debido a que, aunque habían trabajado con la población y sí contaban con información, la misma no calzaba dentro del período de tiempo propuesto en los criterios de selección.
2. Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).	Institución del Estado	Se realizó una entrevista a nivel central en la Dirección de Integración y Desarrollo Humano, sin embargo, no se pudo obtener una descripción de la información que se generaba de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Se pidió información posterior a la entrevista para ver si se podía completar la que se obtuvo, sin embargo, no se tuvo acceso a ella.
3. Ministerio de Trabajo	Institución del Estado	Aunque durante la entrevista se identificó que la organización ha participado en distintas iniciativas interinstitucionales, no se localizó información específica de la población indígena Ngäbe-Buglé en documentos que se encontraran dentro del período de tiempo propuesto en los criterios de selección.
4. Organización Internacional para las Migraciones (OIM).	Organización Internacional	Se excluyó específicamente la entrevista realizada con el encargado del “Proyecto de Migración Laboral”, esto debido a que, para el momento de la recolección de datos no habían creado documentos. Tampoco se tenía total claridad en cómo se iban a realizar la mayoría de procesos de gestión de información, debido a que apenas estaban formulando la propuesta.
5. Fundación para la paz y la democracia (FUNPADEM).	Organización no Gubernamental	Aunque se realizó la entrevista, la información que tenían era de la población indígena Ngäbe-Buglé que reside de manera permanente en Costa Rica dentro de territorios indígenas y no específicamente de la móvil.
6. SEPROJOVEN	Organización no Gubernamental	En una línea similar a la organización anterior, la información y las iniciativas que desarrollaban eran con población indígena Ngäbe-Buglé dentro de territorios indígenas. Tampoco contaban con documentos, en los que sistematizaran la iniciativa que llevaban a cabo.

Fuente: Elaboración propia, 2019.



**Anexo n°4. Características principales de las organizaciones participantes**

<b>Principales características de las organizaciones participantes</b>				
<b>Tipo de organización</b>	<b>Nombre</b>	<b>Sigla</b>	<b>Departamento, nivel o puesto dentro de la organización</b>	<b>Cantidad de entrevistas realizadas</b>
<b>Instituciones del Estado (IE)</b>	Caja Costarricense del Seguro Social	CCSS	Director del Área de Salud de Coto Brus	1 entrevista
	Centros de Educación y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral	CEN-CINAI	Directora Regional	2 entrevistas
			Docente de Área Técnica de la Dirección Regional	
	Defensoría de los Habitantes	DHR	Dirección de Protección Especial.	1 entrevista
	Dirección General de Migración y Extranjería	DGME	Puesto Fronterizo de Río Sereno.	1 entrevista
	Instituto Mixto de Ayuda Social	IMAS	Oficina Local de Coto Brus	2 entrevistas
	Ministerio de Educación Pública	MEP	Dirección de Vida Estudiantil	1 entrevista
	Ministerio de Salud de Costa Rica	MINSA	Directora del Área Rectora de Salud de Coto Brus	1 entrevista
	Municipalidad de Coto Brus	Muni CB	Vicealcaldesa de la Municipalidad de Coto Brus	2 entrevistas
			Departamento de Gestión Social	
Patronato Nacional de la Infancia	PANI	Director de la Oficina Local de Coto Brus	1 entrevista	
Tribunal Supremo de Elecciones	TSE	Encargado Proyecto Chiriticos, Registro Civil, nivel central.	2 entrevistas	
		Oficina Local, Registro Civil en Coto Brus.		

<b>Organizaciones Internacionales (OI)</b>	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	ACNUR	Consultor del Proyecto Chiriticos	1 entrevista
	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia	UNICEF	Oficial en Protección a la Niñez	1 entrevista
	Fondo de Población de las Naciones Unidas	UNFPA	Asociado de Programa Fondo de Población de las Naciones Unidas	1 entrevista
	Organización Internacional para las Migraciones	OIM	Consultor para el Fondo de la OIM para el Desarrollo	1 entrevista
	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	PNUD	Oficina de PNUD en Costa Rica	1 entrevista
<b>Organizaciones no Gubernamentales (ONG)</b>	Centro Interamericano para la Salud Global	CISG	Director de la organización	1 entrevista
	Hands for Health	H4H	Director de la organización	2 entrevistas
			Coordinador del Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus	
<b>Cooperativa (C)</b>	CoopeSabalito R.L.	C	Administrador de las Casas de la Alegría.	1 entrevista

Fuente: Elaboración propia, 2019.



### Anexo n°5. Códigos creados con relación a las organizaciones participantes

Códigos para la descripción de las entrevistas semiestructuradas, de las organizaciones participantes				
Tipo de organización	Número según tipo de organización	Número de entrevista	Código de la entrevista	
<b>Organización Internacional</b>	OI-1	Entrevista 1	(E1, OI-1)	
	OI-2	Entrevista 2	(E2, OI-2)	
	OI-3	Entrevista 3	(E3, OI-3)	
	OI-4	Entrevista 4	(E4, OI-4)	
	OI-5	Entrevista 5	(E5, OI-5)	
Tipo de organización	Número según tipo de organización	Número de entrevista	Código de la entrevista	
<b>Organización no Gubernamental</b>	ONG-1	Entrevista 6	(E6, ONG-1)	
	ONG-2	Entrevista 7	(E7, ONG-2)	
		Entrevista 8	(E8, ONG-2)	
Tipo de organización	Número según tipo de organización	Número de entrevista	Código de la entrevista	
<b>Cooperativa</b>	C-1	Entrevista 9	(E9, C-1)	
Tipo de organización	Número según tipo de organización	Número de entrevista	Ámbito de actuación	Código de la entrevista
<b>Institución del Estado</b>	IE-1	Entrevista 10	Nivel Local	(E10, IE-1, NL)
	IE-2	Entrevista 11	Nivel Local	(E11, IE-2, NL)
	IE-3	Entrevista 12	Nivel Local	(E12, IE-3, NL)
	IE-4	Entrevista 13	Nivel Local	(E13, IE-4, NL)
		Entrevista 14	Nivel Local	(E14, IE-4, NL)
	IE-5	Entrevista 15	Nivel Local	(E15, IE-5, NL)
		Entrevista 16	Nivel Local	(E16, IE-5, NL)
	IE-6	Entrevista 17	Nivel Local	(E17, IE-6, NL)
	IE-7	Entrevista 18	Nivel Local	(E18, IE-7, NL)
		Entrevista 19	Nivel Central	(E19, IE-7, NC)
IE-8	Entrevista 20	Nivel Regional	(E20, IE-8, NR)	
	Entrevista 21	Nivel Regional	(E21, IE-8, NR)	
IE-9	Entrevista 22	Nivel Central	(E22, IE-9, NC)	
IE-10	Entrevista 23	Nivel Central	(E23, IE-10, NC)	

Fuente: Elaboración propia, 2019.

Anexo n°6. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: primer y segundo objetivo específico

Gestión de la información en salud							
Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: primer y segundo objetivo específico							
Constructo	Definición conceptual	Definición operativa	Objetivo específico 1. Caracterizar la gestión interna de la información en salud de las organizaciones participantes, que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.				
			Dimensión	Sub-dimensión	Variable o indicador	Preguntas	Técnicas y fuente
Gestión de la información	“Proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de información de una organización asegurando un adecuado tratamiento, intercambio y uso de este	Proceso interno y externo de producción, búsqueda y uso de la información, en las iniciativas, servicios o investigaciones que trabajan de manera directa con la	1. Características de la organización	1.1 Tipo de organización	1.1.1 Organización Internacional	Uso de revisión documental para completar estas características generales	Revisión documental de: Documentos oficiales de las organizaciones, páginas web oficiales, legislación.
					1.1.2 Organización no Gubernamental		
					1.1.3. Cooperativa		
					1.1.4. Institución del Estado		
				1.2 Ámbito de actuación	1.2.1 Internacional		
					1.2.2. Nacional		
					1.2.3. Regional		
1.2.4. Local							
1.3 Funciones y roles	1.3.1 Funciones de la organización	Pregunta #2 de la guía de entrevista semiestructurada	Instrumento creado para la recolección de información (Ver Anexo n°2)				



	recurso, que contribuyan al establecimiento de fortalezas organizacionales.” (Rodríguez & Galán, 2007, p.56).	población indígena móvil Ngäbe-Buglé.	<b>2. Características de la información generada</b>	2.1 Información generada	2.1.1. Datos	Preguntas 1, 3 y 4 de la guía de entrevista semiestructurada  Uso de revisión documental para completar algunas características de la información generada.	Instrumento creado para la recolección de información sobre gestión de la información en salud, dirigido a expertos dentro de las organizaciones participantes (Ver Anexo n°2)  Revisión documental de documentos creados a partir de las iniciativas y localizados sitios web oficiales.
					2.1.2. Información		
				2.2. Tipo de información	2.2.1. Investigaciones		
					2.2.2. Proyectos		
					2.2.3. Programas		
					2.2.4. Servicios		
					2.2.5. Otros		
				2.3. Contenido de la información	2.3.1. Principales temáticas que abarca la información generada		
				2.4. Población de la información	2.4.1. Población meta de las iniciativas		
					2.4.2. Características generales de la población.		
2.5. Generación de la información	2.5.1. Objetivo de recoger/ generar esa información						
<b>3. Gestión interna de la información</b>	3.1 Actualización de la información	3.1.1. Actualización de la información	Preguntas 7 y 8 de la guía de entrevista semiestructurada	Instrumento creado para la recolección de información sobre gestión de la			

				3.2. Recolección de la información	3.2.1. Forma de recoger la información 3.2.2. Encargado de recoger/generar información	De la pregunta 11 a la 15 de la guía de entrevista semiestructurada	información en salud, dirigido a expertos dentro de las organizaciones participantes (Ver <b>Anexo nº2</b> ).
				3.3. Procesamiento de la información	3.3.1. Análisis de la información 3.3.2. Sistematización de la información	Preguntas 5 y 6 de la guía de entrevista semiestructurada	
				3.4. Almacenamiento de la información	3.4.1. Almacenamiento de la información	Pregunta 16 de la guía de entrevista semiestructurada	
				3.5. Acceso a la información	3.5.1. Forma de acceso	De la pregunta 17 a la 19 de la guía de entrevista semiestructurada	
					3.5.2. Personal con acceso		
					3.5.3. Distribución de la información		
				3.6. Uso de la información	3.6.1. Uso de la información		
					3.6.2. Toma de decisiones		
				3.7. Necesidades de información	3.7.1. Identificación de necesidades internas	Preguntas 9 y 10 de la guía de entrevista semiestructurada	



Constructo	Definición conceptual	Definición operativa	Objetivo específico 2. Caracterizar la gestión externa de la información en salud de las organizaciones participantes, que trabajan con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.				
			Dimensión	Sub-dimensión	Variable o indicador	Preguntas	Técnicas y fuente
Gestión de la información	“Proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de información de una organización asegurando un adecuado tratamiento, intercambio y uso de este recurso, que contribuyan al establecimiento de fortalezas organizacionales.” (Rodríguez & Galán, 2007,	Proceso interno y externo de producción, búsqueda y uso de la información, en las iniciativas, servicios o investigaciones que trabajan de manera directa con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.	4. Gestión externa de la información	4.1. Relaciones de intercambio de información	4.1.1. Alianzas	De la pregunta 20 a la 27 de la guía de entrevista semiestructurada	Instrumento creado para la recolección de información sobre gestión de la información en salud, dirigido a expertos dentro de las organizaciones participantes (Ver Anexo n°2)
					4.1.1.1. Características de las alianzas		
					4.1.1.2. Identificación de redes sociales, según iniciativas		
					4.1.3. Intercambio de información		
					4.1.3.1. Características de intercambio de información		
					4.1.3.2. Uso de información externa		
				4.2. Divulgación de información	4.2.1 Plan de devolución de resultados		
					4.2.2. Medios de divulgación		
4.3. Necesidades de información	4.3.1. Principales necesidades de información externa						
4.4. Acceso a	4.4.1. Formas de acceso						

	p.56).			la información	a la información 4.4.1. Capacidad de acceder de forma física o tecnológica.		
--	--------	--	--	-------------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia 2019.



### Anexo n°7. Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: tercer objetivo específico

Construcción de los indicadores de gestión					
Operacionalización de variables cualitativas o categóricas: tercer objetivo específico					
<b>Objetivo específico 3.</b> Proponer indicadores de calidad, orientados al fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.					
Constructo	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Sub-dimensiones	Procedimiento
<b>Indicadores de gestión</b>	Guía para monitorear y orientar a un desempeño de calidad en los distintos procesos de gestión de la información, a partir de la identificación de características observables. (Huerta-Riveros, Paúl-Espinoza & Leyton-Pavez, 2012; & Mendoza, 2003, citado en Mujica & Pérez, 2009).	Van a responder a una guía de atributos básicos que podrían seguir las organizaciones para fortalecer sus procesos de gestión de información en salud, de manera interna y externa, bajo parámetros de calidad que se adapten al entorno y las organizaciones que trabajan con población móvil Ngäbe-Buglé. Van a surgir a partir del análisis y discusión de los resultados de la investigación y las bases teóricas de creación de indicadores.	1. Diseño de los indicadores.	1.1. Puntos clave de la gestión de información a medir 1.2. Objetivos de medición 1.3. Conceptualización de cada indicador 1.4. Construcción de los indicadores 1.5. Confección de las fichas técnicas para cada indicador	1. Triangulación de información
			2. Construcción del capítulo con los indicadores de gestión de calidad	2.1. Integración de fundamentos teóricos relacionados a la calidad y gestión de información con los indicadores diseñados	

Fuente: Elaboración propia, 2019.

## Anexo n°8. Códigos generados en la identificación y clasificación de unidades de significado

### Codificación inicial de las entrevistas semiestructuradas

- |  |   |
|--|---|
| 1. Acceso a la información                       | 65. Impacto del proceso                                     |
| 2. Actores clave                                 | 66. Influencia de convenios internacionales                 |
| 3. Actualización de la información               | 67. Información creada durante                              |
| 4. Adaptación de procesos                        | 68. Información externa                                     |
| 5. Adaptación intercultural                      | 69. Información interna                                     |
| 6. Alianzas                                      | 70. Información interna creada a partir de actores externos |
| 7. Almacenamiento de la información              | 71. Información posterior al proceso                        |
| 8. Análisis de información                       | 72. Información previa                                      |
| 9. Asesores culturales                           | 73. Información pública                                     |
| 10. Barreras de acceso                           | 74. Información que se recolecta, pero no se utiliza        |
| 11. Características de Coto Brus                 | 75. Instrumentos de recolección                             |
| 12. Características de la población              | 76. Instrumentos específicos                                |
| 13. Características de los materiales y procesos | 77. Instrumentos no específicos                             |
| 14. Características del intercambio              | 78. Intensidad de las relaciones                            |
| 15. Complemento de información interna y externa | 79. Intercambio de información                              |
| 16. Contenido de Información CCSS                | 80. Intercambio interno de inf.                             |
| 17. Contenido de Información CISG                | 81. Intersectorialidad                                      |
| 18. Contenido de Información Coopesabalito       | 82. Investigaciones personales                              |
| 19. Contenido de Información DGME                | 83. Lugar de recolección de información                     |
| 20. Contenido de Información DHR                 | 84. Medición de resultados                                  |
| 21. Contenido de Información Hands for Health    | 85. Medio de publicación                                    |
| 22. Contenido de Información IMAS                | 86. Necesidad de apoyo institucional                        |
| 23. Contenido de Información MEP                 | 87. Necesidad de continuar el proceso                       |
| 24. Contenido de Información MINSA               | 88. Necesidad de sistemas de intercambio de inf.            |
| 25. Contenido de Información Municipalidad       | 89. Necesidades de información                              |
| 26. Contenido de Información OIM                 | 90. Objetivo de recolección                                 |
| 27. Contenido de Información PANI                | 91. Participación de la población                           |
| 28. Contenido de Información TSE                 | 92. Período de recolección                                  |
| 29. Contenido de la Información ACNUR            | 93. Personas con acceso                                     |
| 30. Contenido de la Información Cen-Cinai        | 94. Población meta  |
|  | 95. Preparación para la época de cosecha                    |
|  | 96. Procesos sin sistematizar                               |



31. Contenido de la Información PCSH	97. Programa Casas de la Alegría
32. Contenido de la Información PNUD	98. Programa Conjunto de Seguridad Humana
33. Contenido de la Información UNFPA	99. Protección de los participantes
34. Contenido de la Información UNICEF	100. Proyecto Chiriticos
35. Contenido específico	101. Prueba piloto
36. Contenido no específico	102. Razón de las alianzas
37. Continuidad del proceso	103. Razón del intercambio de inf.
38. Contraparte institucional	104. Razón por la que no hay alianzas
39. Contratación de consultores	105. Razón por la que no se sistematiza
40. Datos	106. Recolección de información
41. Decreto Casas de la Alegría	107. Recolección según época del año
42. Departamento encargado	108. Recursos económicos
43. Dependencia de factores externos	109. Replicación de experiencias
44. Desconocimiento de procesos	110. Requisitos solicitados para acceder a la información
45. Devolución de información	111. Responsable del análisis
46. Diferenciación de población en general	112. Respuesta de Instituciones a la Población
47. Diferencias entre material específico vs. población en general	113. Resultado del proceso
48. Discontinuidad del proceso	114. Sin necesidades de información
49. Distribución de información	115. Sistematización de información
50. División de temáticas	116. Sistematización del Programa Casas de la Alegría
51. Divulgación de la información	117. Sostenibilidad de resultados
52. Documentos creados	118. Tiempo de producción
53. Encargados de recolección	119. Tiempo de recolección
54. Estructura Casas de la Alegría	120. Tipo de Información
55. Estructura del PCSH	121. Toma de decisiones
56. Estructura Proyecto Hands for Health	122. Unión de resultados de distintas fuentes
57. Falta de adaptación a la población	123. Uso de conocimiento
58. Falta de datos concretos	124. Utilización de la información
59. Falta de recursos	125. Validación de información
60. Forma de acceso	
61. Formato de la información	
62. Funciones y roles	
63. Identificación de necesidades internas	
64. Identificación previa de necesidades	

Fuente: Elaboración propia, 2019.

**Anexo n°9. Tabla con principales divisiones temáticas a partir de los códigos generados.**

<b>Objetivo específico 1. Temática: Contenido de la información</b>	
<b>División del análisis según iniciativa</b>	
<b>1. Programa Conjunto de Seguridad Humana</b>	<b>2. Programa Casas de la Alegría</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Conjunto Seguridad Humana</li> <li>- Estructura PCSH</li> <li>- Contenido de Información (UNICEF, UNFPA, PNUD, OIM).</li> <li>- Contenido de Información PCSH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Casas de la Alegría</li> <li>- Programa Casas de la Alegría</li> <li>- Sistematización del Programa CA</li> <li>- Contenido de Información (PANI, CEN-CINAI, MINSA, MEP, IMAS, Coopesabalito, CCSS, Municipalidad).</li> </ul>
<b>3. Proyecto Chiriticos</b>	<b>4. Proyecto Hands for Health</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Chiriticos</li> <li>- Contenido de Información (ACNUR, TSE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Proyecto H4H</li> <li>- Contenido de Información (Hands for Health, Seprojoven, Municipalidad).</li> </ul>
<b>5. Otras iniciativas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de Información (CISG, CCSS, PANI, MINSA, DHR, DGME)</li> </ul>	
<b>Características de la información</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido de información</li> <li>- Tipo de información</li> <li>- Período de recolección</li> <li>- Funciones y roles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo de recolección</li> <li>- Población meta</li> <li>- Procesos sin sistematizar</li> </ul>
<b>Objetivo específico 1. Temática: Gestión de la Información Interna</b>	
<b>1. Actualización de la información</b>	<b>6. Sistematización de la información</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolección según época del año</li> <li>- Tiempo de recolección</li> <li>- Tiempo de producción</li> <li>- Actualización de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos creados</li> <li>- Sistematización de la información</li> <li>- Unión de resultados de distintas fuentes</li> <li>- Razón por la que no se sistematiza</li> <li>- Información posterior</li> </ul>



<p><b>2. Información previa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación previa de necesidades</li> <li>- Información previa</li> <li>- Prueba piloto</li> <li>- Respuesta de las instituciones a las necesidades</li> </ul>	<p><b>7. Almacenamiento de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacenamiento de la información</li> <li>- Formato de la información</li> </ul>
<p><b>3. Recolección de la Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumentos de recolección</li> <li>- Instrumentos específicos</li> <li>- Instrumentos no específicos</li> <li>- Diferencia de población en general</li> <li>- Encargados de recolección</li> <li>- Asesores culturales</li> <li>- Lugar de recolección</li> </ul>	<p><b>8. Acceso a la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas con acceso</li> <li>- Departamento encargado</li> </ul>
<p><b>4. Análisis de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de información</li> <li>- Responsable del análisis</li> <li>- Datos</li> <li>- Información que se recolecta, pero no se utiliza.</li> <li>- Validación de información</li> <li>- Medición de resultados</li> <li>- Contratación de consultores</li> </ul>	<p><b>9. Distribución de la información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de la información</li> <li>- Identificación de necesidades internas.</li> <li>- Intercambio interno de información</li> <li>- División de temáticas</li> </ul>
<p><b>5. Uso de información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de información</li> <li>- Uso de conocimiento</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Preparación para la época de cosecha</li> </ul>	<p><b>10. Resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del proceso</li> <li>- Impacto del proceso</li> </ul>
<p><b>Objetivo específico 2. Temática: Gestión de la información externa</b></p>	
<p><b>11. Alianzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas</li> <li>- Razón de las alianzas</li> <li>- Contraparte institucional</li> <li>- Intersectorialidad</li> <li>- Recursos económicos</li> <li>- Inf. Interna creada a partir de actores externos</li> <li>- Razón por la que no hay alianzas</li> </ul>	<p><b>14. Intercambio de información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intercambio de información</li> <li>- Razón del intercambio de información</li> <li>- Características del intercambio de información</li> </ul>
<p><b>12. Actores clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actores clave</li> <li>- Características de Coto Brus</li> </ul>	<p><b>15. Devolución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgación de la información</li> <li>- Devolución de la información</li> </ul>

13. Necesidades de información	16. Acceso externo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de información</li> <li>- Sin necesidades de información</li> <li>- Falta de datos concretos</li> <li>- Desconocimiento de procesos</li> <li>- Necesidad de sistemas de intercambio de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información</li> <li>- Forma de acceso</li> <li>- Requisitos solicitados para acceder a la información</li> <li>- Información pública</li> <li>- Información interna</li> <li>- Medio de publicación</li> <li>- Protección de los participantes</li> </ul>

Elaboración propia, 2019.



## Anexo n°10. Presupuesto de la investigación

Presupuesto de la investigación				
Recursos	Insumo	*Monto unitario	Cantidad	*Monto total según insumo
De operación	Transporte a las organizaciones de Coto Brus	60.000	3	180.000
	Transporte a las organizaciones y reuniones en San José	10.000	12 meses	120.000
	Línea telefónica	15.000	12 meses	180.000
Materiales	Materiales de oficina	20.000	Indefinidos	20.000
	Memoria USB	5.000	1	5.000
	Impresiones	250.000	Indefinidas	250.000
Viáticos	Alimentación personal	50.000	3	150.000
	Hospedaje en Coto Brus	60.000	3	120.000
	Refrigerio para la devolución y defensa.	30.000	2	60.000
<b>Total</b>				<b>1.085,000</b>
*Los montos son dados en colones costarricenses				

Fuente: Elaboración propia, 2019.

## Anexo n°11. Formulario de consentimiento informado

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO**  
**Teléfono/Fax: (506) 2511-4201**

<p>Escuela de Salud Pública  Promoción de la Salud</p>
--

**CEC-I-04 AC**

### FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Dirigido a funcionarios dentro de las organizaciones que generan información en salud, de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus.

*Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.*

Nombre de la investigadora principal: Paula Fairén Gamboa

Nombre del o la participante: \_\_\_\_\_

#### A. PROPÓSITO DEL PROYECTO

La investigadora Paula Fairén Gamboa, bachiller en Promoción de la Salud de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Costa Rica, está realizando su Trabajo Final de Graduación, modalidad Tesis, con el título, “Fortalecimiento de la gestión de la información en salud, de las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus, mediante el desarrollo de indicadores de calidad, durante los años del 2018 y el 2019.”, para optar por el grado de Licenciatura en Promoción de la Salud.

La presente investigación busca en una primera etapa la caracterización de los procesos de gestión internos y externos de la información, de las distintas organizaciones participantes, que generan información en salud de la población móvil Ngäbe-Buglé, en el cantón de Coto Brus. En una segunda etapa pretende generar indicadores para que las organizaciones tengan herramientas concretas que guíen el fortalecimiento de componentes clave dentro de los procesos de gestión de



información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

### **B. ¿QUÉ SE HARÁ?**

Su participación va a consistir en responder de manera voluntaria a una entrevista semiestructurada, en la que se busca conocer los procesos internos de: actualización, recolección, análisis, uso, sistematización, almacenamiento, acceso y distribución. Al igual que la gestión externa relacionada a: la devolución, intercambio y acceso. Esto con relación a la información generada con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

Se calcula que la entrevista para abarcar todas estas temáticas descritas, podría durar aproximadamente de una hora a una hora y media de tiempo.

Para realizar los procesos de análisis de información de la investigación, va a ser necesario grabar la entrevista en formato de audio, aspecto al que también se le solicita aprobación a partir de este consentimiento. Ante estas grabaciones tendrá acceso solamente la investigadora y permanecerán bajo custodia de la misma durante los siguientes 5 años y se almacenarán en una llave USB. Luego de este período serán destruidas.

Finalmente es importante mencionar que la investigadora se compromete a realizar una exposición de resultados a todas las organizaciones que formen parte del estudio durante el desarrollo del año 2019 o inicios del 2020. Para lo anterior se le hará una invitación formal con horario, fecha y lugar. Se plantean dos devoluciones distintas y la organización tiene la potestad de asistir a cualquiera de las dos, la primera se va a realizar en el cantón de Coto Brus y la segunda en las instalaciones de la Universidad de Costa Rica.

### **C. RIESGOS**

Podría ser que durante el desarrollo de la entrevista no conozca de manera tan amplia la respuesta a alguna de las preguntas o no comprenda lo que se le solicita; al igual que podría sentirse incómodo con alguna de las temáticas o preguntas abordadas. En cualquiera de estos dos escenarios, se le solicita comunicarlo a la investigadora.

Durante el análisis se podría ser crítico ante el desempeño en la gestión de la información que están llevando a cabo las organizaciones, sin embargo, lo que se busca principalmente es describir la situación y a partir de esto plantear aspectos de calidad básicos que deben desempeñar las organizaciones que trabajan con población indígena móvil, de manera que el objetivo es brindar herramientas para fortalecer los procesos y no criticarlos de manera directa.

Si no comprende algún término utilizado durante la entrevista o considera se podría complementar con los conocimientos de otra persona dentro de la organización, no dude en comentarlo con la investigadora.

#### **D. BENEFICIOS**

La investigación va a permitir visualizar las características de la información en salud que están generando las distintas organizaciones participantes con relación a la población móvil Ngäbe-Buglé, además de los procesos e iniciativas que se están realizando.

Se pretende que, a partir de la caracterización de los procesos de gestión de la información, se pueda fortalecer la gestión con calidad, considerando indicadores de gestión básicos que van a permitir identificar campos de mejora en los procesos internos y externos de las organizaciones.

Se espera que a partir del conocimiento de la información que se genera y de los posibles factores de mejora, se tenga una guía clara para fortalecer la gestión de la información interna y externa.

#### **E. VOLUNTARIEDAD**

Su participación en la investigación es de manera voluntaria. Tiene el derecho a negarse o retirarse del estudio en cualquier momento y no tendrá ningún tipo de repercusión al hacerlo.

#### **F. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información recolectada a partir de la entrevista va a ser utilizada únicamente con fines académicos y profesionales. Aunque los nombres de las instituciones sí vayan a formar parte del trabajo final, sus datos personales van a ser siempre anónimos, no se compartirán. Esto además considerando que el interés de la investigación es caracterizar los distintos procesos de gestión de la información y no lo que realizan de manera individual las personas funcionarias.

Los resultados a los que se llegue a partir de la investigación, podrían ser eventualmente publicados o exponerse en algún artículo científico, ante tal situación se velará por su privacidad en todo momento.

#### **G. INFORMACIÓN**

Antes de dar su autorización debe haber hablado con investigadora responsable del estudio y ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio. Si quisiera más información más adelante, puede obtenerla llamando a Paula Fairén Gamboa, al teléfono



88419656 en el horario de Lunes a Viernes entre las 8 am a 5 pm. Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Costa Rica *a los teléfonos 2511-4201, 2511-1398*, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

- H. Usted no perderá ningún derecho legal por participar en este estudio.
- I. Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.
- J. Usted debe saber que todas las hojas del Consentimiento Informado deben firmarse.

### CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

---

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula de la investigadora que solicita el consentimiento

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la testigo que solicita el consentimiento

---

Lugar, fecha y hora











**Anexo n°12. Objetivos del “Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móvil”**





<b>Programa de abordaje de atención integral a la población indígena altamente móvil</b>	
Caja Costarricense de Seguro Social Región Brunca Área de Salud de Coto Brus	
<b>Objetivo general</b>	
Realizar abordaje en promoción de la Salud y prevención de la enfermedad en la población altamente móvil que ingresa al Cantón de Coto Brus en la época de recolección de café, cubriendo al menos un 30% de la población de las fincas cafetaleras que tengan recolectores de café y al 75% de la población que ingresa por el puesto migratorio al territorio nacional en el año 2016.	
<b>Objetivos específicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitar domicilios y cafetales donde se ubiquen los recolectores de las fincas de mayor tamaño</li> <li>- Educar a los indígenas en temas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.</li> <li>- Detectar a los casos sospechosos de enfermedades infectocontagiosas y referirlas para su adecuado tratamiento.</li> <li>- Tomar gota gruesa a todas las personas que presenten sintomatología de malaria y dar tratamiento presuntivo.</li> <li>- Realizar acciones para eliminar la parasitosis intestinal dentro de la población Ngöbe.</li> <li>- Detectar mediante revisión y actualización de carné de vacunas la población no vacunada.</li> <li>- Realizar acciones en búsqueda activa de sintomáticos respiratorios en las fincas cafetaleras.</li> <li>- Coordinar acciones para la oportuna atención de los indígenas con alguna patología.</li> <li>- Suministrar alguna ayuda social (ropa, calzado, cepillo de dientes y pasta), que permitan el mejoramiento de las condiciones sanitarias.</li> <li>- Registrar mediante una matriz de datos la información que nos permita investigar rutas migratorias, nexos epidemiológicos, y estadísticas en salud.</li> <li>- Establecer un sistema de referencia y contra referencia entre las unidades de salud de Panamá y Costa Rica.</li> <li>- Fortalecer vínculos de referencia entre Coto Brus y la Zona de los Santos, para referir casos entre los sitios centinela de los casos de malaria detectados en el puesto.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia, a partir de CCSS, 2016.



Anexo n°13. Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de actores sociales

Descripción de la ilustración de mapeo de las relaciones y alianzas entre las organizaciones participantes		
Parte de la ilustración a describir	Simbología o siglas utilizadas	Significado de la simbología o siglas utilizadas
La simbología y siglas utilizadas para describir las redes de actores sociales que conforman iniciativas concretas		Programa conjunto para el mejoramiento de la seguridad humana de los migrantes temporales Ngābe y Buglé en Costa Rica y Panamá
		Programa Casas de la Alegría
		Proyecto Chiríticos
		Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus
		Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngābe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018.
		Otros proyectos, servicios e investigaciones
Simbología del tipo de organizaciones participantes		Organización internacional (OI)
		Institución del Estado (IE)
		Organización no Gubernamental (ONG)
		Cooperativa (C)

Simbología del tipo y descripción de las siglas de las organizaciones participantes	<b>Organizaciones Internacionales</b>	
	PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
	UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
	UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
	OIM	Organización Internacional para las Migraciones
	ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
	<b>Instituciones del Estado</b>	
	TSE, NL	Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, Nivel local
	TSE, NC	Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica, Nivel central
	MINSA	Ministerio de Salud de Costa Rica
	IMAS	Instituto Mixto de Ayuda Social
	PANI	Patronato Nacional de la Infancia
	CCSS	Area de Salud de Coto Brus de la Caja Costarricense del Seguro Social
	MUNI CB	Municipalidad de Coto Brus
	CEN-CINAI	Centros de Educación y Nutrición y Centros Infantiles de Atención Integral
	MEP	Ministerio de Educación Pública
	DHR	Defensoría de los Habitantes
	DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
	<b>Organizaciones no Gubernamentales</b>	
	CISG	Centro Interamericano para la Salud Global
H4H	Hands for Health	
<b>Cooperativa</b>		
C	CoopeSabalito R.L.	
Simbología utilizada para definir tipo de alianzas		Relación de fuerte colaboración
		Relación de colaboración moderada
		Relación de colaboración puntual
		Relación por aporte económico constante

Fuente: Elaboración propia, 2019.





Anexo n°14. Descripción de la simbología utilizada en el mapeo de relaciones de intercambio de información

Descripción de la ilustración de mapeo de relaciones de intercambio de información entre las organizaciones participantes		
Parte de la ilustración a describir	Simbología o siglas utilizadas	Significado de la simbología o siglas utilizadas
La simbología y siglas utilizadas para describir las redes de actores sociales que conforman iniciativas concretas		Programa conjunto para el mejoramiento de la seguridad humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá
		Programa Casas de la Alegría
		Proyecto Chirúcos
		Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus
		Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018.
		Otros proyectos, servicios e investigaciones
Simbología del tipo de organizaciones participantes		Organización internacional (OI)
		Instrucción del Estado (IE)
		Organización no Gubernamental (ONG)
		Cooperativa (C)

Descripción de la ilustración de mapeo de relaciones de intercambio de información entre las organizaciones participantes		
Parte de la ilustración a describir	Simbología o siglas utilizadas	Significado de la simbología o siglas utilizadas
La simbología y siglas utilizadas para describir las redes de actores sociales que conforman iniciativas concretas		Programa conjunto para el mejoramiento de la seguridad humana de los migrantes temporales Ngäbe y Buglé en Costa Rica y Panamá
		Programa Casas de la Alegría
		Proyecto Chiríticos
		Proyecto de protección de la salud oral dirigido a la población indígena de Coto Brus
		Evaluación del acceso y equidad en los servicios de salud de la población migrante Ngäbe-Buglé en Costa Rica, 2017-2018.
		Otros proyectos, servicios e investigaciones
Simbología del tipo de organizaciones participantes		Organización internacional (OI)
		Institución del Estado (IE)
		Organización no Gubernamental (ONG)
		Cooperativa (C)



Simbología utilizada según la dirección del intercambio de información		Unidireccional
		Ambas organizaciones envían información

Fuente: Elaboración propia, 2019.

## Anexo n°15. Construcción teórica de las fichas técnicas para la propuesta de los indicadores

Nombre del elemento	Descripción	Autores
Nombre del indicador	Es la expresión que identifica al indicador	DANE, 2010; DAFP, 2009; 2012.
Objetivo	Describe la finalidad del indicador, para qué se establece y qué mide.	DANE 2010; DAFP, 2009; 2012.
Variables	Nombre, descripción y sigla de cada una de las variables a utilizar.	DANE 2010; DAFP, 2009.
Definiciones	Explicación conceptual de cada uno de los términos utilizados en el indicador.	DANE, 2010.
Fórmula	Es la fórmula matemática para el cálculo del indicador, construida a partir del uso de las variables definidas.	DANE, 2020; DAFP, 2009; Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007.
Unidad de medida	Explica las unidades en que deben estar las variables utilizadas en su construcción y la unidad final del indicador.	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007
Periodicidad de los datos	Describe el período específico de tiempo, con una frecuencia en que se debe realizar la medición.	DANE, 2010; CONEVAL, 2014; DAFP, 2009; 2012; 2015.
Responsables	Identifica a la persona o departamento responsable de registrar los resultados del indicador y realizar su interpretación.	DAFP, 2009.
Línea base	Es el valor obtenido en el período anterior a la medición, por lo que aplica hasta que se aplique por primera vez el instrumento.	CONEVAL, 2014; DAFP, 2009; 2012.



<b>Limitaciones del indicador</b>	Plantea las limitaciones que se presentan al formular y medir el indicador y los aspectos que no mide a partir de su aplicación.	DANE, 2010; Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007.
<b>Medios de verificación</b>	Señala la(s) fuente(s) de la(s) cual(es) se obtiene la información para el cálculo del indicador.	DAFP, 2009; 2012.
<b>Bibliografía</b>	Presenta la bibliografía utilizada para la elaboración de la ficha técnica del indicador. También se podrían incluir reflexiones y recomendaciones pertinentes para la puesta en práctica del indicador.	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, 2007; DANE, 2010.

Fuente: Elaboración propia a partir de los distintos autores expuestos, 2019.

## Anexo n°16. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del primer indicador propuesto para evaluar las adaptaciones en los procesos de recolección de información

Fundamentos teóricos delimitados para la estructuración del medio de verificación del indicador creado para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.

### Recursos humanos para la recolección de información

- Se debe contar con una asignación dinámica y flexible de personal y recursos económicos para un mejor abordaje del fenómeno intercultural. De manera que las organizaciones puedan recolectar la información de la población de una forma óptima. Esta movilización de recursos debería realizarse principalmente en los períodos donde las organizaciones presenten la mayor demanda para ofrecer servicios, de manera que no represente una sobrecarga a sus funciones (Cortez-Soza & Méndez-Coto, 2015).
- Adicionalmente es esencial contar con un asesor cultural (intérprete) como mediadores para facilitar la recolección de información, esto va a permitir que los servicios se rinden en la lengua que mejor dominan los usuarios (Ministerio de Cultura, 2015). De manera que no solamente van a permitir una adaptación cultural a la población indígena, sino también va a facilitar la comprensión del profesional que recolecta el contenido (Patiño-Londoño, Mignone, Castro-Arroyave, Gómez, & Rojas, 2016).

### Modificación de horarios y lugares de recolección de información

- La población indígena móvil Ngäbe-Buglé debido a sus características de movilización, dispersión en distintas fincas y ubicación en zonas de difícil acceso es difícil de localizar, además debido a que vienen a desarrollar funciones laborales no se acercan con facilidad a las instalaciones de las organizaciones. De manera que es importante crear estrategias que permitan el acercamiento a los servicios que se les desea brindar, esto supone propuestas innovadoras que se adapten a las características y barreras de acceso y acercamiento de las propias organizaciones (OPS & OMS, 2009).



- Es por esto que se deben modificar los lugares y formas donde las entidades suelen brindar los servicios, tomando en cuenta las particularidades (Ministerio de Cultura, 2015). Con la población esto se traduce a que el personal se moviliza a puestos fronterizos, fincas y las comunidades y los funcionarios modifican sus horarios. Esto es esencial para acceder también a datos de quienes se encuentran trabajando durante la época de cosecha.

#### **Instrumentos de recolección**

- En cuanto a los instrumentos de recolección de información es importante contar con instrumentos que permitan extraer la información diferenciada de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé. Esto se relaciona principalmente con la posibilidad de análisis el fenómeno y características de los mismos, sin que se pierda su información en el sistema (OIM, 2012b). De manera que el interés reside en el desarrollo de información desagregada por pertenencia étnica, teniendo además la capacidad de adaptar los contenidos y metodologías de acuerdo a quienes están completando la información (OPS, 2008).
- Estos instrumentos además deberían permitir transmitir información que la propia población pueda comprender con facilidad y esto se podría relacionar con contar al menos con una guía de palabras clave que oriente a brindar la información que se le solicita (Ministerio de Salud, 2015).

**Anexo n°17. Lista de verificación de las adaptaciones en los procesos de recolección de información, que lleva a cabo la organización, a partir del trabajo con población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

<b>Medio de verificación del indicador creado para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé</b>			
<b>Nombre del instrumento</b>			
Lista de verificación de las adaptaciones en los procesos de recolección de información, que lleva a cabo la <b>organización</b> , a partir del trabajo con población indígena móvil Ngäbe-Buglé.			
<p><b>Observaciones:</b> Este instrumento se debe llenar por la persona o equipo encargado de los proyectos, programas, investigaciones y servicios que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde la <b>organización</b> en la que laboran. Se recomienda efectuar la medición del indicador una vez al año.</p> <p><b>Indicaciones:</b> A continuación, se presenta un listado de una serie de adaptaciones que se identificó las <b>organizaciones</b> que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé podrían realizar como parte de sus procesos de <b>gestión</b> internos para llevar a cabo la recolección de información. Se recomienda leer con detenimiento cada uno de los aspectos propuestos y marcar una única opción de las tres escritas: "Sí", "No" o "N/A" (No aplica). Esto considerando si la <b>organización</b> que está evaluando el indicador, lleva a cabo o no los aspectos que se preguntan en las siguientes tres categorías planteadas.</p> <p><b>Forma de medir el indicador:</b> Para calcular el número de adaptaciones en los procesos de recolección de información, se debe contar la cantidad de "Sí" marcados en los diferentes lineamientos propuestos.</p>			
<b>1. Recursos humanos para la recolección de información</b>			
1. ¿El personal con el que se cuenta es suficiente para recolectar la información de manera adecuada ante la población indígena móvil Ngäbe-Buglé?	Sí	No	N/A
2. ¿Se dejan de lado otras funciones por tener que recolectar la información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé durante la época de cosecha?	Sí	No	N/A



3. ¿Se cuenta con asesores culturales dentro del equipo de trabajo para la recolección de información?	Si	No	N/A
<b>2. Modificaciones de horarios y lugares de recolección de información</b>			
4. ¿Se varían los horarios de los(as) funcionarios(as) para recolectar la información de la población indígena móvil Ngābe-Buglé?	Si	No	N/A
5. ¿Se moviliza a otros lugares al personal para recolectar la información de la población indígena móvil Ngābe-Buglé (puestos fronterizos, comunidades, fincas, Casas de la Alegria)?	Si	No	N/A
<b>3. Instrumentos de recolección de información</b>			
6. ¿Se cuenta con instrumentos de recolección específicos para la población indígena móvil Ngābe-Buglé?	Si	No	N/A
7. ¿Se tiene la capacidad de diferenciar que el usuario(a) es indígena móvil Ngābe-Buglé a partir del instrumento de recolección de información?	Si	No	N/A
8. ¿Se cuenta con una guía de palabras clave en el idioma de la población indígena móvil Ngābe-Buglé, para la aplicación del instrumento de recolección de información?	Si	No	N/A
<b>Total de adaptaciones identificadas (Nº de "Si"):</b>			

Fuente: Elaboración propia, 2019.

**Anexo n°18. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del segundo indicador propuesto para evaluar la percepción de calidad de los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

**Fundamentos teóricos delimitados para la estructuración del medio de verificación del indicador creado para evaluar las formas de adaptación de los procesos de recolección de información, que desarrollan las organizaciones, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

**Sistematización de información**

- Es importante plasmar el conocimiento de la organización en información fijada en documentos, esto para poder gestionar y transmitir los componentes más importantes derivados de las distintas intervenciones y servicios (Esteban & Navarro, 2003).
- Si los documentos se encuentran dirigidos al trabajo directo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé se debe incorporar un enfoque intercultural. Esto implica que toda la información que realice el ente debería considerar las particularidades lingüísticas, simbólicas y de sentidos comunicacionales del grupo (Ministerio de Cultura, 201).
- También se describe que la importancia de un enfoque intercultural reside en el diálogo entre distintos actores sociales y los grupos étnicos con los que se va a trabajar. (Universidad Estatal a Distancia [UNED], 2016).
- La OPS & OMS (2001) menciona como esencial la retroalimentación del usuario con relación a la información que se produce. Es decir, los documentos deberían reflejar el asesoramiento de usuarios externos que guíen la interpretación y participen en el análisis de los contenidos
- Además, se indica que para lograr la exactitud de los datos e información esta debe de ser actualizada de manera frecuente, lo que implica la creación constante de nuevos documentos y estadísticas (Figueroa, 2007).



**Documentos creados a partir de información específica**

- Es importante contar con los medios necesarios para poder extraer información específica de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé y una vez que se cuente con la misma crear documentos que permitan evaluar adecuadamente las características de quienes reciben los servicios y sus condiciones de vida (OPS & OMS, 2009). Lo que se espera es que la recolección de información de la población de forma específica no se pierda una vez que ingresa en el sistema de los entes o simplemente quede almacenada.

**Formato digital y capacidad de acceso a los documentos**

- El contar con documentos digitales va a aumentar la capacidad de canalizar y agilizar los procesos informativos (Gauchi, 2012), principalmente porque facilita que estos sean transferidos a quien los solicite tanto fuera como dentro de la organización (Bustelo & García-Morales, 2001).
- Finalmente, el acceso no solo se limita al formato con el que cuenten los documentos, sino también la forma en que se encuentran confeccionados. Lo que se espera es que si los mismos van a ser transferidos para su utilización se encuentren redactados de forma clara y sencilla de entender (Ministerio de Cultura, 2015). Esto considerando que el acceso también debe ser intelectual y debe tener un formato lingüístico que permita ser entendido por cualquier profesional o miembro de la sociedad civil (FAO, 2009).

**Anexo n°19. Lista de verificación de características de calidad dentro de los documentos creados por parte de la organización, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

<p><b>Medio de verificación del indicador creado para evaluar la calidad percibida por parte de las organizaciones, con relación a los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.</b></p>
<p><b>Nombre del instrumento</b></p> <p>Lista de verificación de características de calidad dentro de los documentos creados por parte de la organización, a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.</p>
<p><b>Observaciones:</b> Este instrumento se debe llenar por la persona o equipo encargado de los proyectos, programas, investigaciones y servicios que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde la organización en la que laboran. Se recomienda efectuar la medición del indicador una vez al año.</p> <p><b>Indicaciones:</b> A continuación, se presenta un listado de una serie de características que podrían ser de suma importancia para que los documentos que crean las organizaciones que trabajan con población indígena móvil Ngäbe-Buglé se construyan considerando las características culturales y sociales de la población. Al igual que la estructura de lo que sea confeccionado pueda ser transmitido, utilizado y accesible con facilidad. Se recomienda leer con detenimiento cada uno de los puntos y marcar un número del 1 al 10, siendo 1 lo menos común dentro de la organización y 10 una práctica recurrente y fija a la hora de elaborar documentos a partir y/o para el trabajo con la población indígena móvil. Además, se presenta la opción de "N/A" para indicar si lo que se expone simplemente no aplica para la organización.</p> <p><b>Forma de medir el indicador:</b> Solamente se van a tomar en cuenta dentro de la fórmula aquellos puntos a las que se les haya asignado un valor numérico, si se marcó "N/A" (No aplica), automáticamente queda fuera de la medición del indicador. La fórmula es: <math>(\text{Total de la suma de números asignados dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados} / \text{Total de la suma de números máximos dentro de la escala de características de calidad de los documentos creados}) * 100</math></p>



Puntos a evaluar	Opciones a marcar										
La organización sistematiza en documentos la información más importante que recolecta a partir de las intervenciones y/o servicios brindados a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
La organización crea documentos específicos de la información que recolecta de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, a partir de las iniciativas y/o servicios que le brinda.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
A la hora de confeccionar los documentos para el trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, se buscó reflejar sus características culturales y sociales en el contenido (vestimenta, idioma, costumbres, entre otras).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Para la confección de los documentos creados a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, hubo asesoramiento de usuarios externos para la interpretación y análisis de los contenidos incluidos (otras organizaciones, la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, expertos en la temática).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Se ha solicitado la retroalimentación de la población a la que van dirigidos los documentos para la actualización de los mismos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
La mayoría de los documentos creados a partir de los servicios y/o iniciativas dirigidas a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé se encuentran en formato digital.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
Los medios de recolección de información facilitan la extracción de la información específica de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

El formato de los documentos facilita que estos sean transferibles con facilidad a los diferentes actores y departamentos dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
La información dentro de los documentos podría ser entendida con facilidad por cualquier usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<b>Suma de la información para completar la fórmula</b>											
<b>Total de la suma de números asignados dentro de la escala:</b>											
<b>Total de la suma de números máximos dentro de la escala (10*opciones marcadas):</b>											

Fuente: Elaboración propia, 2019.



## **Anexo n°20. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del tercer indicador propuesto para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

### **Fundamentos teóricos delimitados para la estructuración del medio de verificación del indicador creado para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

#### **Uso de información interna**

- La información que posea la organización debería utilizarse para encontrar a partir de su análisis las mejores estrategias de solución a las necesidades y problemas que se identifiquen (Rodríguez, 2015). Para esto debería de haber un flujo constante de documentos y estadísticas según las necesidades identificadas de manera interna (Devence-Caranana, et. al, 2015).
- Adicionalmente se describe como un componente de calidad que quienes recolecten la información puedan utilizarla en el curso de su propio trabajo (CCSS, CENDEISSS & UCR, 2004).
- A partir del uso y análisis de la información que se recolecta se deberían realizar mejoras en los procesos que se brindan, adaptándolos a las necesidades internas y las características de las personas usuarias (Navarro & Navarro, 2003). Además, se visualiza como una característica de calidad utilizar la información producida para garantizar un desempeño eficiente en la innovación y solución de problemas de la organización (León, Ponjuán & Rodríguez, 2006).
- Es importante tratar de comprender los factores sociales, culturales, económicos y de movilización de la población indígena móvil, pero también tratar de integrar el análisis del entorno. Esto se puede realizar a partir de documentos sistematizados y complementar los mismos con las perspectivas y conocimientos de quienes finalmente reciben los servicios (Cerqueira, 1996).
- La información debe tener un carácter dinámico y afectarse también por el ambiente en el que se desarrollan las organizaciones. Los datos que se obtengan y los documentos que se creen deberían también además de acoplarse a las características de la población, estar direccionados a adaptarse a la época de cosecha (Navarro & Navarro, 2003). Lo anterior debe complementarse

con la toma de decisiones acertada que permita a las organizaciones orientarse a los cambios y responder mejor a los mismos (Rodríguez, 2015).

- Finalmente se identifica que el tomar decisiones de manera grupal puede garantizar mejores esfuerzos asociados a la búsqueda y análisis de información. Esto debido a que, aunque los documentos y estadísticas son los que permiten que se tenga la posibilidad de caracterizar y describir el entorno en el que se desarrollan las organizaciones. La toma de decisiones debe darse por medio de la creación de conocimiento, esto para poder disponer de alternativas de solución con la calidad requerida (Rodríguez, 2015).

#### **Uso de información externa**

- La información debería ser un activo estratégico que permita cubrir necesidades identificadas. Su uso debería de ir dirigido a encontrar la mejor manera para complementar procesos internos, cubrir temáticas y ampliar perspectivas de análisis desde lo que han construido otros actores (Arévalo, 2007).
- La identificación de necesidades debería llevar a buscar, seleccionar, analizar e interpretar los documentos o estadísticas adecuados de fuentes externas (Rodríguez, 2015). Además, se podrían coordinar esfuerzos, experiencias y conocimientos para así fortalecer las estrategias de abordaje y cubrir las carencias específicas (Ministerio de la Protección Social, 2011).
- Adicionalmente la capacidad de adaptar las iniciativas a las características de la población indígena móvil y el contexto en el que se desarrollan, implica tener fuentes que permitan conocerlas y estudiarlas (Granizo & gallego, 2014).
- Los documentos que se obtengan de fuentes externas deberían permitir evitar la duplicidad de acciones entre organizaciones, cimentar las bases de nuevos procesos o utilizarse de manera complementaria con los que se realizan de forma interna. Se resalta la importancia de crear procesos complementarios con otras iniciativas que ya han sido desarrolladas, para evitar la fragmentación de acciones, análisis y formas de abordar las necesidades de la población indígena móvil (Granizo & Gallego, 2014).



**Anexo n°21. Lista de verificación del uso que le brinda la organización, a la información interna y externa de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé**

<p><b>Medio de verificación del indicador para evaluar el uso que le brindan las organizaciones a la información con la que cuentan de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.</b></p>
<p><b>Nombre del instrumento</b></p>
<p>Lista de verificación del uso que le brinda la organización a la información interna y externa de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.</p>
<p><b>Observaciones:</b> Este instrumento se debe llenar por la persona o equipo encargado de los proyectos, programas, investigaciones y servicios que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde la organización en la que laboran. Se recomienda efectuar la medición del indicador de manera semestral.</p>
<p><b>Indicaciones:</b> A continuación, se presenta un listado de posibles formas de utilizar la información con la que se cuenta de la población indígena móvil dentro de la organización. La lista de verificación se divide en dos categorías, el uso de información interna que responde a la que es generada por la organización a partir de sus actividades y el uso de información externa, que se refiere a toda la que ingrese al ente, pero haya sido creada por un actor externo. Se recomienda leer con detenimiento cada uno de los puntos y marcar un número del 1 al 10, siendo el 1 lo menos común dentro de la organización y 10 una práctica recurrente por parte de la organización. Además, se presenta la opción de "N/A" para indicar que si lo que se expone simplemente no aplica para la organización.</p>
<p><b>Forma de medir el indicador:</b> Solamente se van a tomar en cuenta dentro de la fórmula aquellos puntos a las que se les haya asignado un valor numérico, si se marcó "N/A" (No aplica), automáticamente queda fuera de la medición del indicador.  La fórmula es: <math>(\text{Total de la suma de números asignados dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información} / \text{Total de la suma de números máximos dentro de la escala del uso que le brinda la organización a la información}) * 100</math></p>

<b>Uso de información interna</b>											
¿Las personas funcionarias que recolectan la información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé la utilizan en el curso de su propio trabajo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿La información recolectada de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé sirve para tomar decisiones relacionadas a implementar modificaciones de mejora a los servicios/iniciativas a brindar en futuras intervenciones?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿Una vez que se crean los documentos y/o estadísticas se distribuyen a los distintos niveles, departamentos o equipos dentro de la organización para que los utilicen de ser necesario?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿Se tiene la posibilidad de analizar algunas de las características sociales, culturales, económicas de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé a partir de la información recolectada o sistematizada de los servicios que se brindan?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿La información de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé permite a la organización a adaptarse a cambios durante la época de cosecha?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿La información recolectada de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé se analiza en conjunto con actores internos o externos a la organización que también deben proveer servicios durante la época de cosecha?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<b>Uso de información externa</b>											
¿Se utiliza información externa para cubrir una temática en la que la organización no tiene tanta experiencia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿Se busca información externa para estudiar las características de la población indígena móvil Ngäbe-Buglé?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A



¿Se tratan de complementar los procesos internos creados para la población indígena móvil con otras iniciativas que ya han sido desempeñadas por actores externos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
¿Se ha utilizado algún documento externo para completar una necesidad interna percibida con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
<b>Suma de la información para completar la fórmula</b>											
<b>Total de la suma de números asignados dentro de la escala:</b>											
<b>Total de la suma de números máximos dentro de la escala (10*opciones marcadas):</b>											

Fuente: Elaboración propia, 2019.

**Anexo n°22. Fundamentos teóricos para la estructuración del medio de verificación del cuarto indicador propuesto para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada, desde actores externos**

**Fundamentos teóricos delimitados para la estructuración del medio de verificación del indicador creado para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

**Difusión de información**

- Con relación a los procesos de difusión de información, se describe la importancia de una vez que se crean los documentos y estadísticas se le den a a todos los interesados en la información que contienen. Estos actores interesados podrían ser: tomados de decisiones externos a la organización, miembros de organizaciones comunitarias y la misma población indígena móvil Ngäbe-Buglé a partir o para la que se crea la información (OPS & OMS, 2001).
- La intersectorialidad en salud significa que el sistema de salud debe trabajar con diferentes sectores y actores para maximizar el potencial de intervención y análisis de las necesidades de poblaciones específicas. Es por eso que es importante exponer a distintos actores los procesos (OPS & OMS, 2009).
- Ahora bien, también se identificó que hay muchas organizaciones que crean documentos y materiales para otros entes, pero una vez que culmina su período de trabajo deja de existir una co-responsabilidad en su uso y manejo. Es importante que se pueda garantizar la sostenibilidad de lo que se entrega y para esto hay que evaluar el uso que le podrían dar los destinatarios a la información y si se cuenta con los recursos suficientes para conservarla y ponerla en práctica en espacios futuros (FAO, 2018; Costez-Sosa & Méndez-Coto, 2015).



- Otro factor tomado en cuenta es que es importante establecer canales de diálogo intercultural permanente con la población indígena móvil, asegurando que se le están entregando los resultados a las personas a partir de los que fue recolectada la información, pero también que se están canalizando las percepciones e inquietudes de los procesos, documentos y materiales que se crean (Ministerio de Cultura, 2015).

### **Acceso a la información**

- El acceso se delimita como la capacidad de acceder a la información con la que cuenta la organización en el momento que se necesita y solicita, sin importar dónde se encuentre la misma de manera física (Bustelo & García, 2001).
- Para esto es esencial que los documentos cuenten con un formato digital, para que sea más fácil su exportación (García, 2011) y que estos se encuentren a disposición del público. Esto se podría complementar con la comunicación de los mismos por medio de publicaciones, sitios oficiales o entrega de resultados a los actores de interés y tomadores de decisiones (Bustelo & Amarilla, 2001).
- Es importante que las organizaciones conozcan dónde se localizan los documentos que se crean y que se tenga un control sobre los mismos (Esteban & Navarro, 2003). Esto se relaciona con la descripción de la FAO (2009) de acceso a la información, en la que se describe: es la capacidad de encontrarla y recuperarla. El acceso en este caso puede ser físico, o sea que una vez que se solicite se pueda obtener con facilidad, o virtual lo que implica que se encuentre en estructuras digitales que permitan obtener la información con mayor facilidad.

**Anexo n°23. Lista de verificación de características relacionadas a la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.**

<p align="center"><b>Medio de verificación del indicador creado para evaluar de manera interna la posibilidad de acceso a la información creada a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde actores externos a las organizaciones.</b></p>		
<p align="center"><b>Nombre del instrumento</b></p> <p align="center">Lista de verificación de características relacionadas a la posibilidad de acceso, de parte de actores externos, a la información creada por parte de la organización a partir del trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé.</p>		
<p><b>Observaciones:</b> Este instrumento se debe llenar por la persona o equipo encargado de los proyectos, programas, investigaciones y servicios que se le brinda a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, desde la organización en la que laboran.</p> <p><b>Indicaciones:</b> A continuación, se presenta un listado de una serie de características relacionadas a aumentar la posibilidad de parte de actores externos, de acceder y conocer la información con relación a la población indígena móvil Ngäbe-Buglé, que crea la organización. Se recomienda leer con detenimiento cada uno de los aspectos propuestos y marcar una única opción de las tres escritas: "Sí", "No" o "N/A" (No aplica). Esto considerando si la organización que está evaluando el indicador, lleva a cabo o no las diferentes interrogantes planteadas.</p> <p><b>Forma de medir el indicador:</b> (N° de condiciones relacionadas a la posibilidad de acceso a la información marcadas de forma afirmativa/ N° de condiciones relacionadas a la posibilidad de acceso a la información planteadas) *100          Esto se traduce en: (N° de "sí" marcados/ N° de preguntas de la lista de verificación) *100</p>		
<p><b>1. Difusión de información</b></p>		
1. ¿Da a conocer los documentos creados cada cierto tiempo o una vez que se finalizan los procesos a todos los interesados en la información que contiene?	Si	No
2. ¿Lo presenta a un conjunto de tomadores de decisiones clave con relación a la temática?	Si	No



3. ¿Evalúa el uso que los destinatarios de la información creada hacen de los documentos que les entrega?	Si	No
4. ¿Tienen un plan para diseminar información a distintos agentes externos (comunitarios, organizaciones, población indígena móvil Ngäbe-Buglé)?	Si	No
5. ¿Entrega los resultados de los procesos a las personas a partir de las que se recolectó la información inicialmente?	Si	No
<b>2. Acceso a la información</b>		
6. ¿Permiten el acceso a la información a distintos actores y sociedad civil, protegiendo a la vez la privacidad de las personas?	Si	No
7. ¿Conoce dónde se pueden localizar los documentos que la organización creó con relación al trabajo con la población indígena móvil Ngäbe-Buglé?	Si	No
8. ¿Cuenta con algún medio digital a partir del que se pueda acceder a la información creada por parte de la organización?	Si	No
9. ¿La mayor parte de la información está en formato digital?	Si	No
10. ¿Hay alguna forma de acceder a la información sin tener una interacción directa y en persona con el departamento o persona que la produce?	Si	No
<b>Total de respuestas afirmativas marcadas:</b>		

Fuente: Elaboración propia, 2019.