



## GESTIONANDO EL CONOCIMIENTO EN TIEMPO REAL

Raiza Garcia Curi<sup>1</sup>, Carlos Antón Talledo<sup>1</sup>

Con el *boom* de internet y de la globalización, el mundo comienza a cambiar vertiginosamente, convirtiendo a la información en un activo capital humano, el cual genera valor y brinda capital educativo y cultural a quien lo posee, y donde las nuevas tecnologías no solo son meras herramientas utilitarias, sino sirven de basamento, canal de transferencia y difusión para la generación de procesos de aprendizaje en la sociedad del saber.

El acceso a la información es cada vez mayor, gracias a los diversos canales que nos ofrecen los medios de comunicación y/o las redes sociales, pero, ¿qué tanto se produce y reproduce conocimiento, como transferencia de saberes y experiencias?

El Instituto Nacional de Salud posee información muy valiosa que, al no ser difundida, podría quedar como materia gris; ante ello, surge la necesidad de difundir esta valiosa información, pero no propiamente como tal, sino con el valor añadido que le brinda la experiencia, el análisis y la gestión que las personas que laboran en la institución pueden ofrecerle, de modo que no solo se trasmite información, sino, sobre todo, conocimiento.

Es en este momento que nace la gestión del conocimiento, como un proceso para facilitar la transformación del conocimiento tácito a conocimiento explícito, que no solo sea útil, sino también que tenga usabilidad, es decir, a la que se pueda acceder de manera fácil y rápida, con la finalidad de aprovechar el activo intangible que se encuentra en el conocimiento del personal.

Estos cambios obligan a que los conocimientos deban ser actualizados periódicamente, con el fin de que la organización cuente siempre con el conocimiento crítico para la realización de las diferentes actividades; la puesta en marcha de estas recomendaciones asegurará el éxito de la gestión del conocimiento institucional. Cabe señalar que el manejo de datos e información, es decir la transferencia de contenidos, se constituye en un paso más dentro de la gestión de conocimiento, el cual tiene una concepción más integral que parte desde la creación, transferencia, aplicación, mantenimiento, valoración y difusión. En ese sentido, el *blog* se convierte por el cual el usuario puede comunicarse con una máquina, equipo, computadora o dispositivo, para obtener el conocimiento que los colaboradores vierten dentro del mismo.

### Generando conocimiento

Los pasos fundamentales que permitieron llevar adelante, promover y mejorar la comunicación, la construcción y difusión del conocimiento y la información, son las siguientes:

1. **Sensibilización de los líderes institucionales:** a través de reuniones informativas, entre el equipo de gestión de conocimiento y los investigadores y colaboradores del INS, a fin de exponer la idea matriz del *blog* INSteractúa, invitándolos a formar parte del equipo de autores de artículos de opinión técnica.
2. **Diagnóstico situacional:** fue fundamental realizar el diagnóstico situacional para conocer el nivel de desarrollo de la gestión del conocimiento en la institución y, además, para conocer cuál era la visión general del conocimiento. Para ello, se utilizó metodología cualitativa, a través de entrevistas a

<sup>1</sup> Instituto Nacional de Salud

profundidad. La información recogida sirvió de insumo para evidenciar los requerimientos que tenían los colaboradores del INS, con ello se pudo diseñar un plan de gestión del conocimiento, a fin de poder satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas.

3. **Diseño del modelo de gestión del conocimiento "INSteractúa"**: en función al estado de la cuestión realizado (fuentes bibliográficas), diagnóstico situacional, y modelos teóricos analizados, se elaboró un plan de gestión ajustado de acuerdo a las necesidades y características de la institución.
4. **Desarrollo de herramientas de información y conocimiento**: es fundamental para la exposición y preservación de la información y conocimientos tener un espacio de fácil acceso donde quede el registro y el almacenamiento de la información y el conocimiento. Para esto, se diseñó el DSI (diseminación selectiva de información) y el INSteractúa (*blog*, donde los colaboradores pudieran publicar artículos de opinión técnica), a fin de que queden registrados los aportes.

**Gráfico 1.** Proceso de gestión de conocimiento: pasos de la construcción del conocimiento



Fuente: Elaboración propia

## Herramienta de gestión de conocimiento: INSteractúa

El *blog* es un espacio en la web, donde se publican las opiniones de los investigadores del Instituto Nacional de Salud, con respecto a temas relacionados a la salud pública como: enfermedades crónicas, calidad de la salud, estilos de vida saludables, alimentación y nutrición, enfermedades infectocontagiosas, medicina tradicional y terapias alternativas, salud ocupacional y medioambiente. El *blog* trabaja artículos del ámbito de la salud, la ciencia y la tecnología.

Las características del blog INSteractúa son las siguientes:

**Gráfico 2.** Características del blog INSteractúa

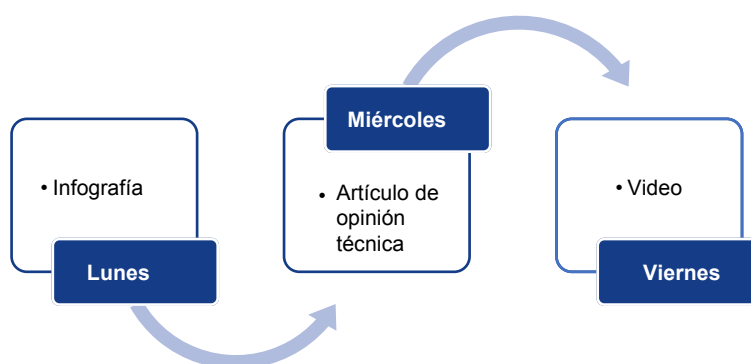


Fuente: Elaboración propia

INSteractúa ha abierto la posibilidad de interactuar y retroalimentar los conocimientos de manera interna entre los colaboradores, y de manera externa entre los colaboradores y el público en general, en tiempo real, dado que, al publicar una opinión, video o infografía, los lectores pueden replicar, solicitar o retroalimentar la información, a través de comentarios, lo cual hace que el proceso de gestión de conocimiento sea más interactivo y enriquecedor.

Actualmente, estos artículos de opinión, videos e infografías son publicados con determinada frecuencia y en orden cronológico.

**Gráfico 3.** Programación de publicaciones

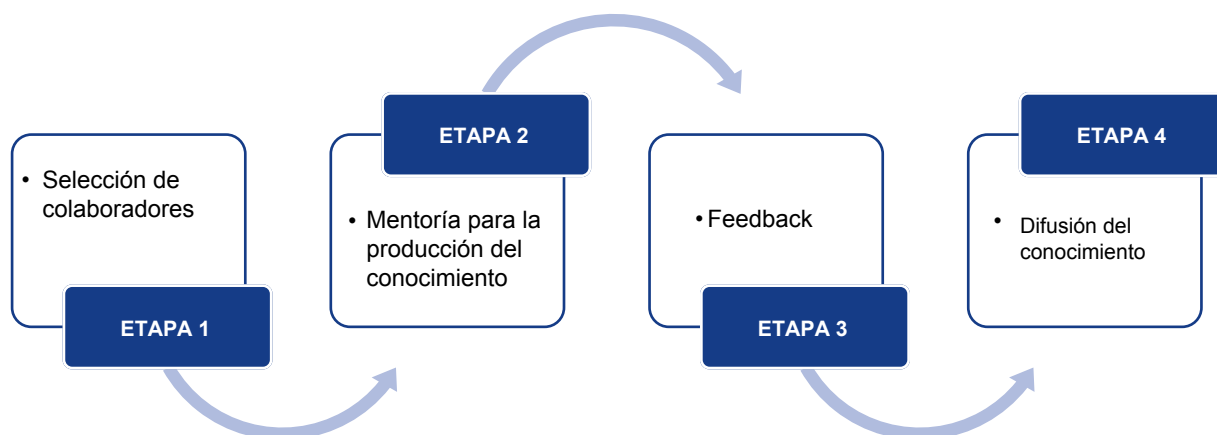


Fuente: Elaboración propia

## Proceso de creación de contenidos

Cada publicación en el *blog* INSteractúa, se denomina “artículo de opinión técnica”, y la construcción de esta forma de exposición de saberes y conocimientos, demanda un proceso de gestión que implica:

**Gráfico 4.** Proceso de creación de contenidos



Fuente: Elaboración propia

## Aportes de INSteractúa en la gestión del conocimiento

Con la puesta en práctica de INSteractúa, se han identificado muchos factores positivos para la puesta en marcha de la gestión de conocimiento, siendo sus aportes los siguientes:

1. Empoderamiento de un modelo de gestión del conocimiento, basado en la construcción, donde se parte de la experiencia de los colaboradores para repensar un tema, trabajarlo y difundirlo como un conocimiento explícito, accesible y entendible. Esto ha permitido que INSteractúa sea identificado y reconocido como un canal de exposición de las opiniones y conocimientos técnicos de los colaboradores e investigadores del INS. Este, sin duda, es uno de los principales logros, dado que cuenta con el reconocimiento en la esfera pública, como una fuente informacional referente en la búsqueda de conocimientos actualizados en salud.
2. La promoción de una filosofía de la innovación y del uso eficiente y eficaz del tiempo, dado que, a veces, argumentamos la presencia de algunos factores que obstaculizan el cambio y el emprendimiento a nuevos proyectos, debido a la “idea de la falta de tiempo” o “el miedo al fracaso”, pero si internalizamos la cosmovisión de que la innovación, la creatividad y el desarrollo son factores claves para el éxito institucional, podremos fortalecer la voluntad de los colaboradores por seguir mostrando sus conocimientos que han acumulado gracias a su amplia experiencia, dándose un espacio eficaz y eficiente para compartir los saberes que poseen.

Y es uno de los grandes aportes que ha dado INSteractúa, dado que son diversos colaboradores que aportan con diferentes temas, marcando la diferencia con otros *blogs* en salud, debido a que en INSteractúa se abre la posibilidad a una comunicación abierta con el colaborador, produciéndose un *feedback* entre colaborador – receptor activo, lo cual enriquece la gestión del conocimiento.

## A modo de reflexión

Es necesario fortalecer dos aspectos esenciales en la gestión del conocimiento, esto es: las personas y las herramientas tecnológicas, puesto que uno no avanza sin lo otro, debe haber un diálogo continuo entre ambos recursos, para garantizar la sostenibilidad de la gestión del conocimiento. La creación de un espacio virtual es solo un paso más para la difusión del conocimiento, puesto que su adquisición y construcción implica, necesariamente, un proceso de socialización humana, que está asegurado gracias al recurso del equipo de trabajo.

Asimismo, es fundamental seguir la línea de la promoción y difusión de las voces de los colaboradores, mostrando los avances y conocimientos teóricos y prácticos que tienen sobre temas relevantes que a larga contribuyen en el debate sobre la salud pública, la ciencia y la tecnología, a nivel nacional e internacional. Es fundamental retroalimentar conocimientos y poder generar estrategias óptimas para la gestión del proceso de salud y enfermedad, en pro de la mejora y el fortalecimiento de la eficiencia, calidad y eficacia en salud.

Visita el Blog INSteractúa en: <http://insteractua.ins.gob.pe/>