



PLATAFORMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: MODELO INTEGRADOR DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

Graciela Rengifo García¹, Edgar Oré Carrasco¹, Silvia Huallani Chavez²

Resumen

El presente estudio describe la planificación, el diseño e implementación de una plataforma de Gestión del Conocimiento (GC) que integre los recursos de información existentes en la organización a fin de promover la socialización, externalización, combinación e internalización del conocimiento. El proceso de diseño se sustentó en las fases de gestión del conocimiento de Nonaka Takeuchi, y para la implementación se consideraron características de colaboración, escalabilidad, flexibilidad e inclusión. La plataforma "Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud" es el primer modelo integrador de gestión de la información y del conocimiento en salud del sector público. El trabajo establece un marco conceptual para que los centros de información diseñen e implementen plataformas de gestión del conocimiento en sus organizaciones a fin de promover el uso de las herramientas para la creación de nuevo conocimiento.

Palabras Clave: Gestión del Conocimiento para la Investigación, Gestión de la Información, Instituciones de Salud, Sistemas de Información, Bibliotecas Médicas, Perú.

Introducción

Por muchos años el valor de las organizaciones estaba representado en los activos tangibles, como la infraestructura, mobiliarios, equipos. A finales del siglo XX este valor solo alcanzaba entre el 10% y 15%¹. En ese sentido el valor se estaba dirigiendo hacia lo intangible, como el capital intelectual; la cual es creada a través de los procesos que el recurso humano realiza. Precisamente por eso hoy en día el factor humano es determinante porque es considerado fuente de generación, creación y transferencia de conocimientos. Es por ello que las organizaciones consideran imprescindible el incremento de su nivel de competitividad, teniendo como base una adecuada gestión del conocimiento². En ese sentido, el peso de los empleados o de quienes participan en la organización es mayor debido a que adquiere un papel activo ya que el conocimiento nace, se desarrolla y cambia con su aporte. Es por ello que los empleadores deben aprender a relacionarse con los empleados destacando el valor de su desempeño y el verdadero aporte que hacen a la empresa, organización o comunidad en el proceso de la gestión del conocimiento.³

¹ Instituto Nacional de Salud(INS)

² Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja

Este proceso otorga valor a los productos y servicios potenciando la mejora de los procesos operativos y administrativos, elevando la cultura y productividad del personal, y permitiendo la mejora de la gestión del conocimiento organizacional. La gestión del conocimiento se realiza con más incidencia y obtiene óptimos resultados en el sector privado que en el sector público². En ese sentido, es importante que las instituciones públicas gestionen el conocimiento, ya que permite la reestructuración y reajuste del personal que se dispone, favorece las acciones de sistematización de los procesos, protocolos, medios y herramientas, evitando que se pierda o fugue el capital intelectual con las experiencias obtenidas por las buenas prácticas⁴. Es necesario integrar grupos de trabajo multidisciplinarios a fin de lograr una socialización óptima de las experiencias, ya que esto impulsa la mejora e innovación de los procesos.⁵

En el Perú existen diferentes institutos de investigación adscritos al Ministerio de Salud, encargados de la promoción, desarrollo y difusión de la investigación científico-tecnológica especializada, y la prestación de servicios de salud. En los institutos este quehacer recae en las oficinas de información y documentación científica que se encargan de transferir ese conocimiento a través de cualquier medio informático; sin embargo, no disponen de un modelo conceptual que sustente el proceso. En ese sentido, la Oficina Ejecutiva de Información y Documentación Científica (OEIDOC), en base a su experiencia en la administración del Centro Virtual de Coordinación del Conocimiento (CVCC-VIH)⁶, diseñó e implementó un modelo integrador de gestión del conocimiento que permita la gestión de las herramientas tecnológicas disponibles en el Instituto Nacional de Salud, incluida la Plataforma virtual de gestión del conocimiento del Dengue⁷, Biblioteca Virtual en Salud del INS, Repositorio Institucional, software para videoconferencias, punto de acceso a las bases de datos bibliográficas, Portal de Diseminación de Información (DSI), catálogo bibliográfico en línea, plataforma virtual de cursos online y el descubridor VuFind.

El presente estudio tiene como objetivo describir la planificación, diseño e implementación de una plataforma de gestión del conocimiento que a través de la integración de los recursos de información permite la socialización, externalización, combinación e internalización del conocimiento de la organización.

Planificación, diseño e implementación del modelo integrador de gestión del conocimiento.

Planificación

Para la gestión de las herramientas de información, se planificó el diseño del modelo integrador de la plataforma de gestión del conocimiento a fin de organizar las herramientas en una sola interfaz. El requerimiento funcional para la construcción de la plataforma fueron las herramientas tecnológicas con acceso directo al recurso de información.

Por otro lado, los requerimientos no funcionales para la construcción de la plataforma fueron:

- Software Content Management System (CMS)
- Java Server Page (JSP)
- HTML 5
- Lenguaje de programación para el desarrollo de las interfaces. (Plugins)
- Sistema operativo Windows para las interfaces de usuario
- Laptop o computador de escritorio para el desarrollo de las aplicaciones.

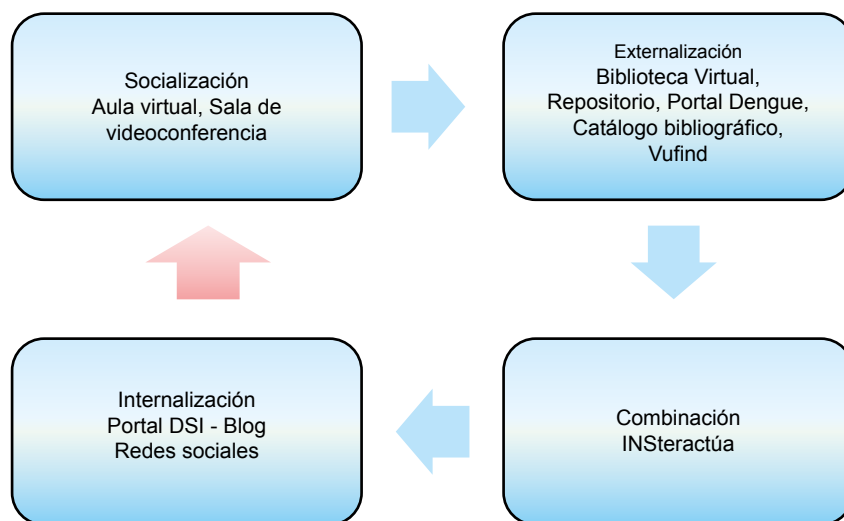
a) Diseño

El diseño del modelo integrador de gestión del conocimiento está basado en las fases de Nonaka Takeuchi⁸, en el cual el conocimiento se inicia con la socialización de las ideas, las cuales están en modo tácito⁹,

correspondiendo a los pensamientos e intercambio de experiencias; la fase de externalización incorpora esos conocimientos en un medio tangible como las fuentes de información; la fase de combinación es la aplicación de lo documentado previamente a una actividad determinada; y la fase de internalización es cuando el proceso se hace propio en el quehacer, y nuevamente a través de ello se inicia el ciclo del conocimiento.

En la figura 1 se aprecia el modelo integrador de gestión del conocimiento, en el cual intervienen las fases socialización, externalización, combinación e internalización. En cada fase del modelo se especifican las herramientas que permiten la gestión del conocimiento en la institución. Las herramientas del modelo integrador son:

- **Socialización:** Aula virtual, sala de videoconferencia.
- **Externalización:** Biblioteca Virtual, Repositorio de información científica, Portal Dengue, Catálogo Bibliográfico, Descubridor VuFind.
- **Combinación:** INSteractúa.
- **Internalización:** Portal DSI – Blog, Redes sociales



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Modelo integrador de la plataforma de Gestión del conocimiento INS.

Fuente: Elaboración propia

b) Implementación

Para la implementación se consideró que la plataforma de gestión del conocimiento cuente con las siguientes características:

- Colaborativa: Integre las redes sociales.
- Flexibilidad: El contenido no sólo se ciña a texto sino también bajo otros formatos, tales como audio, video e imágenes.
- Interactiva / dinámica: En simultáneo cada usuario es receptor y emisor de información/comunicación.
- Escalable: Debe estar diseñada para empezar con perfil tecnológico básico para que pueda ir evolucionando en el tiempo.
- Incluyente: Destaca que otros desarrollos o iniciativas semejantes no son competidores sino colaboradores.

Estas características no sólo se aplican al concepto o modelo funcional sino también se reflejan en la programación o configuración del software que permite su funcionamiento. Los elementos del modelo integrador de gestión del conocimiento comprenden:

- Blog INSteractúa
- Repositorio Institucional
- Aula virtual
- Sala de videoconferencia
- Portal DSI
- Biblioteca virtual
- Bases de datos bibliográficas
- Portal Dengue
- Catálogo bibliográfico en línea
- Descubridor VuFind

En la figura 2 se aprecia el interfaz del modelo integrador de gestión del conocimiento del Instituto Nacional de Salud.

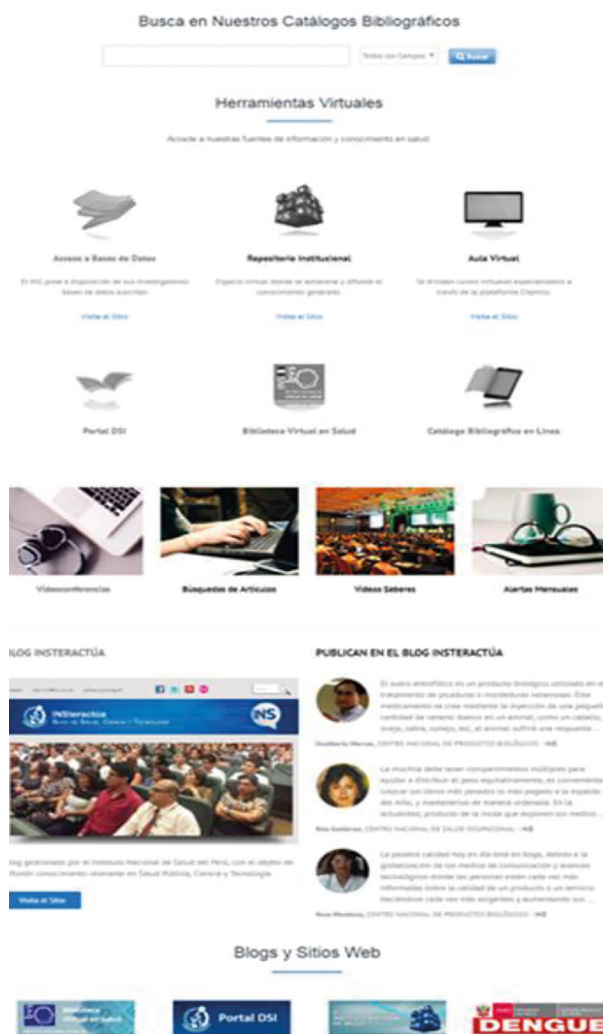


Figura 2. Plataforma de gestión del conocimiento INS

Fuente: Plataforma ARIEL¹⁰

Resultados

Diseño e implementación de la Plataforma de gestión de conocimiento, siendo el primer modelo integrador de recursos de información en salud del sector público. “Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud” - ARIEL, es gestionado por el Instituto Nacional de Salud y brinda acceso a información bibliográfica, bases de datos, artículos científicos, y servicios virtuales ¹⁰.

El modelo integrador Plataforma “Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud” - ARIEL es un espacio de gestión de la información y del conocimiento a nivel nacional, así desde su puesta en producción desde mayo del 2017 se han contabilizado 2,777 visitas.

Lecciones aprendidas

Es necesario que los modelos que se pretenden desarrollar estén soportados en teorías que sustenten la implementación, a fin de optimizar los recursos existentes en la institución.

Es importante considerar que el concepto de modelo integrador de gestión del conocimiento debe incluir aspectos de usabilidad de interfaz de la plataforma a fin de que esta responda a un modelo minimalista que facilite el acceso a los recursos por parte del investigador.

Las autoridades deben impulsar proyectos que fomenten la gestión del conocimiento a todo nivel, haciendo un diagnóstico situacional de las herramientas con las que cuentan y las de libre acceso.

Conclusiones

El modelo integrador de gestión del conocimiento “Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud” está sustentado en evidencia, en el cual a través de las herramientas que convergen en la plataforma se fomenta la socialización, exteriorización, combinación e internalización del conocimiento.

La plataforma “Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud” – ARIEL, es un espacio organizado para que los investigadores accedan en un solo interfaz a las distintas herramientas que brinda el Instituto Nacional de Salud. Asimismo, promueve la utilización, intercambio y creación de nuevo conocimiento entre los miembros que la conforman.

El presente trabajo establece un marco conceptual para que los centros de información diseñen e implementen plataformas de gestión del conocimiento en sus organizaciones a fin de promover el uso de las herramientas para la creación de nuevo conocimiento.

Bibliografía

1. Kaplan R, Robert S, Norton D. The Strategic-Focused Organizations. USA: HBS Press; 2000
2. Arostegi, A. La gestión del conocimiento en la gestión pública. Compartir, cooperar y competir. Cuadernos de Gestión. 2004; 4 (2), 121-124.
3. Peluffo MB, Catalán E. Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación en el sector público. CEPAL: Santiago de Chile; 2002.
4. Rojas Y. De la gestión de información a la gestión del conocimiento. Acimed. 2006;14(1).
5. Peña P. To Know or not to be. Conocimiento: el oro gris de las organizaciones. Madrid: Fundación; 2014. Gestión del conocimiento: 5
6. Muñoz ME., et al. Centro virtual de coordinación del conocimiento en VIH/SIDA: experiencia de gestión del conocimiento en políticas públicas en salud. Bol - Inst Nac Salud 2015;21(5-6) mayo – junio.

7. Rengifo G, Oré E, Huallani-Chavez S. Diseño, implementación y resultados de la plataforma de gestión del conocimiento sobre Dengue 2015- 2018. Bol Inst Nac Salud. 2018;24(5-6):70-4.
8. Muñoz DE; Valencia JE. Gestión del conocimiento organizacional: un encuentro necesario entre plataformas digitales, comunicación, educación y cultura. Rev Lasallista de Investigación, 2015;12(2):105-111
9. Huallani S. Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2014
10. Instituto Nacional de Salud. ARIEL [Internet]. 2018 [citado 12 de julio de 2018]. Disponible en: <http://ariel.ins.gob.pe/>