

Implementación de la Gestión del Conocimiento en el Instituto Nacional de Salud, Lima-Perú

Mg. Silvia Huallani Chavez ¹, Edgar Oré Carrasco², Lic. Graciela Rengifo García³

Resumen:

Describe la experiencia en el desarrollo de un Proyecto de Implementación de Gestión del Conocimiento en el Instituto Nacional de Salud en el proceso de implementación de una plataforma tecnológica de gestión del conocimiento, basada en un modelo auto-organizativo, el cual permitirá almacenar y difundir el conocimiento, facilitando su intercambio y propiciando una cultura colaborativa. En esta plataforma piloto del proyecto de implementación de gestión del conocimiento convergerán herramientas colaborativas. En este sentido, la implementación responderá a las funciones de comunicación, manejo de datos, transferencia de información y del conocimiento.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, Plataformas virtuales, instituciones públicas.

Abstracts:

The article describes the experience in the development of an Implementation Project Knowledge Management at the National Institute of Health in the process of implementing a technological platform for knowledge management, based on a self-organizing model, which will store and disseminate knowledge, facilitating trade and promoting a collaborative culture. In this pilot project platform implementation of knowledge management collaborative tools converge. In this sense, the implementation will respond to communication functions, data management, information transfer and knowledge.

¹ Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Magister en Gestión de la Información y del Conocimiento. Instituto Nacional de Salud

² Especialista en Biblioteca Virtual en Salud. Instituto Nacional de Salud.

³ Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Master en Documentación. Instituto Nacional de Salud.

1. Información General

A mitad del siglo XIX el valor de las organizaciones recaía en sus activos tangibles, es decir, sus instalaciones, maquinarias, equipos y edificios. Hacía, 1982, este valor alcanzaba el 62%; diez años después, éste caería al 38%, llegando a finales del siglo XX a alcanzar solamente niveles entre 10% y 15% (Kaplan, Robert, & Norton, 2000). El valor estaría principalmente representado por los capitales intelectual, social y tecnológico de las empresas.

Según Arostegi (2004), actualmente el factor humano es el factor determinante de estos capitales porque es la fuente de generación y creación de conocimiento. Es por ello que las organizaciones consideran imprescindible el incremento de su nivel de competitividad teniendo como base una adecuada gestión del conocimiento. Peluffo, M., y Catalan C. E. (2002), a su vez, sostienen que las personas adquieren un papel activo y pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas. El peso de los trabajadores y las trabajadoras, o de quienes participan en la organización es mayor. Los empleadores deben aprender a relacionarse con los empleados destacando el valor de su desempeño y, el real aporte que hacen a la empresa, organización o comunidad.

Situándonos en un entorno de sector público, Aróstegi hace una comparativa de gestión entre sectores público y privado, anotando que son las instituciones públicas las que deberían seguir el modelo de gestión de las instituciones privadas, las cuales han logrado éxito. Indica que éstas otorgan valor a sus productos y servicios potenciando la mejora de sus procesos operativos y administrativos elevando la cultura y productividad del personal y mejorando la gestión de conocimiento organizacional.

Para Vendrel quien es citado por Rojas M. Y. (2006) es importante que las entidades 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 y/o fugue el capital intelectual con las experiencias obtenidas por las buenas prácticas. Asimismo, la necesidad de socializar las experiencias en la organización permite brindar soluciones y un valor agregado, incluyendo la colaboración de los especialistas en gestión del conocimiento, tales como bibliotecólogos, analistas de procesos, entre otros. (Vendrel, P., 2001)

En este sentido, el instituto Nacional de Salud (INS) como organismo Público Ejecutor adscrito al Ministerio de Salud, encargado de la promoción, desarrollo y difusión de la investigación científico-tecnológica y la prestación de servicios de salud, viene procesando el conocimiento que es generado por los especialistas en los campos de la

salud. Este esfuerzo es necesario que sea compartido, tanto por razones de enriquecimiento que puedan aportar los pares, como por aplicación de normativa nacional de transparencia en el uso de fondos públicos en investigación. Es por ello que, observando esta necesidad, se desarrolló un *Proyecto de Implementación de Gestión del Conocimiento (PIGC)* en el Instituto Nacional de Salud.

2. Evolución

La gestión del conocimiento ha sido promovida por diferentes organizaciones e instituciones, tanto en el país como en el mundo. En el Perú, en el 2010 se creó la Red de Gestión del Conocimiento en VIH (RGC), la cual ha permitido crear espacios de discusión entre los principales actores del gobierno y la sociedad civil demostrados en las plenarios desarrolladas. La RGC está integrada por diversas organizaciones gubernamentales y no Gubernamentales que han impulsado este tema. Una de ellas, la Red SIDA Perú, ha compartido su experiencia en el tema, a través de la publicación "La gestión del conocimiento en la Red SIDA Perú", en donde se pueden encontrar los principales conceptos sobre el tema, como así también un modelo para la implementación del sistema en una red integrada por varias organizaciones de la sociedad civil.

Esta red, se conformó en el marco del proyecto "Fortalecimiento de la Gestión del Conocimiento en VIH a través del desarrollo de un Centro Virtual de Coordinación del Conocimiento" que por iniciativa de la Red SIDA Perú fue implementada de manera conjunta por 28 organizaciones del Estado, la sociedad Civil y la Academia del Perú.

El Instituto Nacional de Salud (INS) con miras a atender una de sus prioridades y agenda de investigación resultado del Plan Concertado en Salud y aporte a la política nacional de modernización de la gestión pública, es la que asume la responsabilidad de la administración y gestión conjunta con la Red Sida Perú de la RGC y su Centro Virtual de Coordinación del Conocimiento (CVCC-VIH).

En ese sentido, el INS participó en el establecimiento, implementación y transferencia del Centro virtual de coordinación del conocimiento en VIH/SIDA como ente responsable del marco técnico, normativo y administrativo que tiene soporte en un comité organizador y técnico. A su vez, la RGC ha desarrollado, implementado y utiliza el CVCC-VIH, como plataforma en la cual se busca almacenar, organizar y difundir el conocimiento en VIH que se genera en el país a partir de las diferentes intervenciones, estudios, evaluaciones y otras experiencias desarrolladas para responder a la epidemia.



Fuente: Plataforma del CVCC-VIH (2014)

Por otro lado, la plataforma del Dengue desarrollado e implementados por la Oficina Ejecutiva de Información y Documentación Científica del INS sirve de transferencia de información y del conocimiento acerca de esta enfermedad transmisible.



Fuente: Plataforma Dengue INS. (2014)

Asimismo, destacar la evolución de la Biblioteca Virtual en Salud del INS que se encarga de gestionar conocimiento explícito como: las normas, manuales de procedimientos, artículos de la Revista Peruana de Medicina Experimental en Salud Pública, así como información que llega al Centro de Documentación.



Fuente: Biblioteca Virtual en Salud del INS. (2014)

Tomado como base lo anterior, se creó el Proyecto de Implementación de Gestión del Conocimiento (PIGC) que implicó la conformación de una Red de Gestión del Conocimiento en Salud (RGC), la cual estaría integrada por investigadores, centros nacionales y oficinas técnicas del INS, quienes participan en la creación de conocimiento. Este proyecto propicia una cultura colaborativa en la organización que mediante una plataforma web permite no sólo gestionar los aportes sino también sociabilizar contenidos de manera dinámica, en tiempo real y con rápida capacidad de ajuste ante distorsiones, omisiones o data incorrecta.

3. Información de Operaciones

La implementación de la plataforma de gestión del conocimiento permitirá facilitar la utilización de los hallazgos de proyectos de investigación, intervención y de la experiencia práctica en la planificación de nuevas experiencias de investigación y en los servicios. Con ello:

- Se promoverá la investigación y la innovación a partir del aprendizaje.

- Se facilitará el acceso a evidencias para sustentar proyectos incluyendo aquellos con modalidad de presupuestos por resultados.
- Contribuirá a evitar las duplicaciones de proyectos e investigaciones.
- Contribuirá a la mejora continua de los servicios en Salud Pública.
- Permitirá el intercambio de experiencias entre los miembros de la RGC y con organizaciones fuera de ella incluso a nivel internacional.
- Se facilitará la transferencia de conocimiento.
- Estrechará vínculos entre la Cooperación Internacional y las instancias nacionales y regionales.

Asimismo, se constituirá el sistema de gestión del conocimiento en Salud Pública que además de almacenar y difundir el conocimiento promoverá su utilización, intercambio y creación. Este, será el espacio virtual en el cual se almacenará, difundirá el conocimiento y el que se ofrecerá instancias que faciliten el intercambio, la discusión del conocimiento entre los miembros que la conforman.

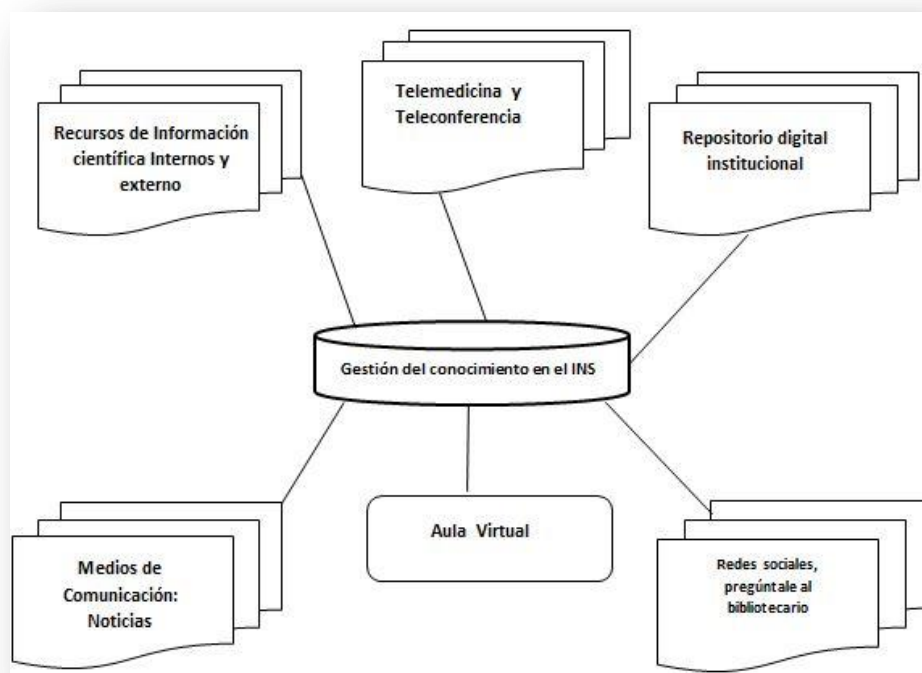
3.1. Modelo Funcional

La plataforma de gestión del conocimiento está basada en un modelo auto-organizativo. Las características generales del modelo funcional son:

- **Interoperabilidad:** Debe de integrarse con el Correo Electrónico, Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube.
- **Multimedia:** El contenido no debe ser sólo texto sino también bajo otros formatos, tales como audio, video e imágenes.
- **Interactiva / dinámica:** Cada usuario es en simultáneo receptor y emisor de información/comunicación.
- **Descentralizada:** Funciona y se regula sobre la base de los pares.
- **Escalable:** Debe de estar diseñada para empezar con perfil tecnológico básico para que pueda ir evolucionando en el tiempo.
- **Incluyente:** Destacar que otros desarrollos o iniciativas semejantes no son competidores sino colaboradores.

Estas características no solo se aplican al concepto o modelo funcional sino deben verse reflejados en la programación/configuración del software que permitirá su funcionamiento.

Estructura funcional de la plataforma de gestión del conocimiento



Elaboración propia.

3.2. Implementación de la plataforma de gestión del conocimiento

Los requisitos de implementación deben de responder a las funciones de comunicación, manejo de datos, transferencia de conocimientos, transferencia de información, centro de almacenamiento de datos, manejo de colecciones electrónicas e información digital. Estos son:

- Identificación del software para la implementación
 - Software Content Management System (CMS);
 - Web institucional;
 - Java Server Page (JSP);
 - HTML 5;
 - Tecnología de Información y Comunicación;
 - Colección análoga digitalizada;
 - Presupuesto;
 - Personal especializado.
- Desarrollo de una Campaña de Comunicación que permita difundir la funcionalidad de la plataforma.
- Organización de Talleres de Inducción y Capacitación en el uso del sistema en el INS.

4. Hallazgos

Para la implementación del proyecto, se tuvo que conocer el tipo de documento (literatura gris) que producía el INS, por lo que la OEIDOC realizó una consultoría a fin de realizar ese mapeo. Según esta evaluación, los tipos de documento que más se producía en el INS fueron las Agendas de investigación, Cuadros estadísticos, Guías, Informes técnicos, Informes de gestión, Manual de procedimientos, Manual educativo, Nota técnica, Revisiones sistemáticas y Protocolos de investigación.

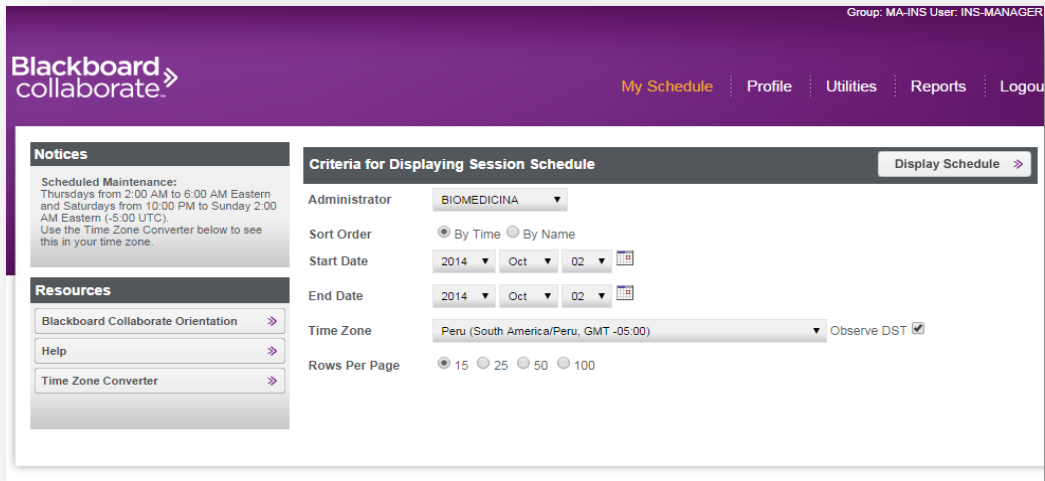
Luego la OEIDOC, evaluó el repositorio que almacenaría, difundiría y preservaría la producción científica del INS. En ese sentido, se eligió el DSpace, que es un repositorio de código libre muy popular a nivel internacional y nacional. Para la distribución de la información se crearon comunidades con sus respectivas colecciones, cada una de ellas, representa un centro nacional y oficina.



Fuente: Repositorio institucional (2014)

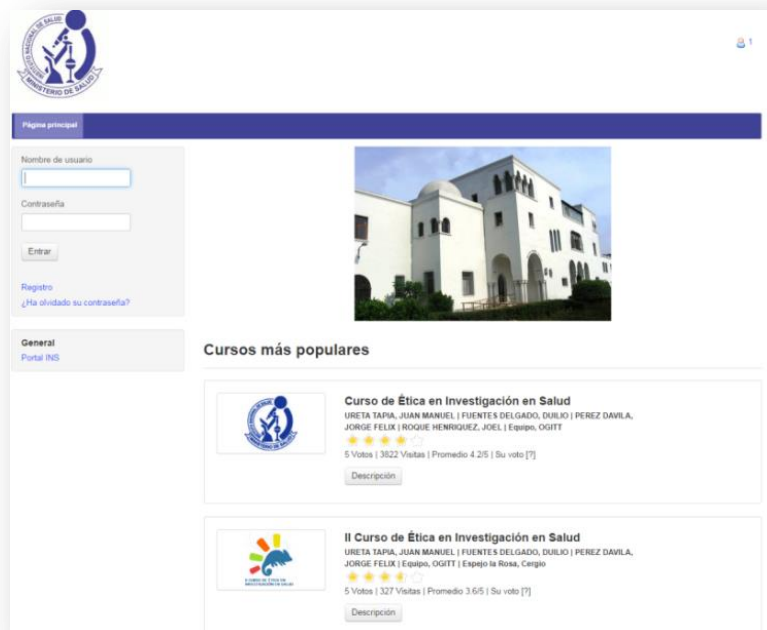
Asimismo, se decidió incorporar a la plataforma piloto un software de videoconferencia, el Blackboard. Este software permite la creación de salas para reuniones virtuales en tiempo real.

El servicio es solo para las instituciones pertenecientes al Ministerio de Salud.



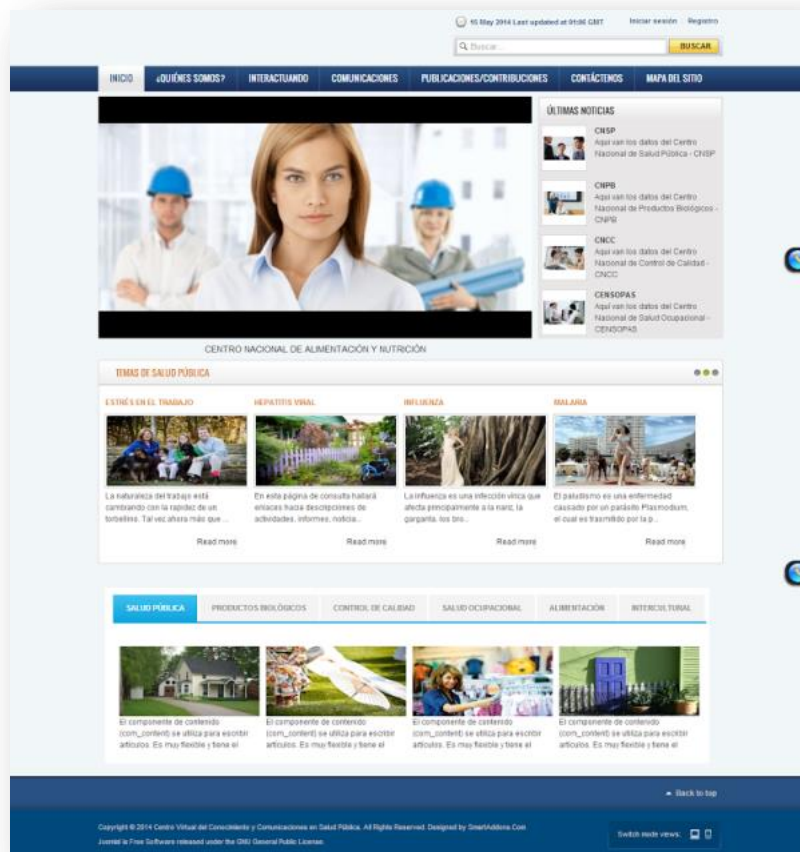
Fuente: Blackboard collaborate (2014)

Para la implementación del Aula virtual, la Oficina General se decidió por Chamilo que es un sistema para gestión de la formación (*Learning Management System*) diseñado para apoyar a la educación en línea.



Fuente: Aula virtual - INS (2014)

Finalmente, la oficina evaluó y diseñó la plataforma piloto de gestión del conocimiento, para lo cual utilizó el CMS Joomla! Esta plataforma servirá para centralizar las herramientas mencionadas y presentadas en el proyecto.



Fuente: Plataforma de gestión del conocimiento INS (2014)

5. Próximas Tareas.

- Poner en producción la plataforma de gestión del conocimiento y repositorio.
- Socializar los hallazgos de proyectos de investigación, intervención y de la experiencia práctica en la planificación de nuevas experiencias de investigación y en los servicios para la toma de decisiones.
- Facilitar el acceso a evidencias científicas para sustentar proyectos incluyendo aquellos con modalidad de presupuestos por resultados.
- Contribuir a evitar las duplicaciones de realización de proyectos e investigaciones, mejorando la eficiencia de la gestión de la institución.
- Apoyar a la mejora de la transferencia de conocimiento con el uso de las plataformas de Telemedicina.

6. Bibliografía

- Arostegi, A. A. (2004). La gestión del conocimiento en la gestión pública. Compartir, cooperar y competir. *Cuadernos de Gestión*. 4 (2), 121-124.
- Centro Virtual de Coordinación del Conocimiento en VIH-SIDA (CVCC-VIH). (01 de octubre del 2014). Plataforma de CVCC VIH-SIDA. Recuperado de <http://www.cvcc-vih.com/>
- Huallani Ch. S. (2014). Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud. Tesis (Mg. en Gestión de la Información y del Conocimiento)--Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática. Escuela de Post-Grado, 2014. Disponible en Cybertesis-UNMSM: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3878>
- Instituto Nacional de Salud (01 de octubre del 2014). Biblioteca Virtual en salud. Revisado <http://www.bvs.ins.gob.pe/>
- Instituto Nacional de Salud. (01 de octubre del 2014). *Plataforma virtual Dengue*. Recuperado de <http://www.bvs.ins.gob.pe/dengue>
- Kaplan, R., Robert, S., & Norton, D. (2000). *The Strategic-Focused Organizations*. USA: HBS Press.
- Peluffo A. Martha Beatriz, & Catalán Contreras, Edith (2002) *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación en el sector público*. CEPAL: Santiago de Chile
- Peña Vendrell P. (2014). *To Know or not to be. Conocimiento: el oro gris de las organizaciones*. Madrid: Fundación. (Gestión del conocimiento: 5).
- Rojas, M. Y. (2006). De la gestión de información a la gestión del conocimiento. *Acimed*. 14(1).