

Intranet como herramienta para la gestión de la información en el Centro Nacional de Genética Médica

Intranet as a tool for information management In the National Center of Medical Genetics

Ing. Yaimara Alvarez Zaldivar,^I Ing. Lissette Nuñez Maturel,^{II} Ing. María de los Ángeles González Torres^{III}

^I Ingeniero en Ciencias Informáticas, Centro Nacional de Genética Médica. Administradora de la Red. Ave 31, esquina 146 No. 3102. Cubanacán, Playa. La Habana. E-mail: yaimara@cngen.sld.cu

^{II} Centro Nacional de Genética Médica. Responsable de Seguridad Informática. Ave 31, esquina 146 No. 3102. Cubanacán, Playa La Habana. E-mail: lissette@cngen.sld.cu

^{III} Centro Nacional de Genética Médica. Jefe de Informática. Ave 31, esquina 146 No. 3102. Cubanacán, Playa La Habana. E-mail: magonzalez@cngen.sld.cu

RESUMEN

La gestión de la información constituye un elemento fundamental en las empresas. La intranet garantiza que la información se encuentre centralizada y se logre una mayor comunicación. El Centro Nacional de Genética Médica (CNGM) cuenta con una intranet para mantener informados a los usuarios. Este trabajo se realizó con el objetivo de describir la estructura de la intranet e identificar necesidades de información y conocimientos entre los trabajadores. Se utilizó el sistema de gestión de contenido Drupal para la confección del sitio web y se aplicó una encuesta para determinar y mejorar las necesidades de información. El análisis realizado permitió mejorar el diseño y la calidad de los temas publicados en el portal.

Palabras clave: intranet, gestión de la información, herramienta.

ABSTRACT

The management of information is a key element in companies. The intranet ensures that the information is centralized and more communication is achieved. The National Centre for Medical Genetics (CNGM) has an Intranet to keep users informed. This work was performed with the aim to describe the structure of the Intranet and identify information needs and knowledge among workers. System Drupal content management was used for making the website and a survey was used to determine and improve the information needs. The analysis made possible to improve the design and quality of the topics posted on the website.

Key words: intranet, management of information, tool.

INTRODUCCIÓN

El manejo de información constituye un eslabón fundamental en la gestión del conocimiento a nivel institucional. La existencia de nuevas herramientas informáticas y la necesidad de lograr una comunicación cada vez más ágil y eficiente en las empresas, han dado surgimiento a las Intranets.

Una intranet es una red privada empresarial o educativa que utiliza los protocolos TCP/IP (Transmisión Control Protocol) de Internet para su transporte básico¹ y proporciona acceso a los recursos y servicios que ofrece una institución para cada uno de sus colectivos: docentes, investigativos, administrativos, personal de servicios, etc. Otros autores la definen como un sistema que aprovecha las potencialidades que desde el punto de vista tecnológico ofrece el WWW y otras herramientas de internet, que tiene como objetivo facilitar la comunicación interna y externa de la empresa y la integración de todos los recursos de información, lo cual permite establecer un vínculo entre estos y los objetivos y metas de la organización para asegurar la adecuada gestión de la información y, por ende, la toma de decisiones.²

Crear una Intranet en la que todas las informaciones y recursos se puedan usar sin interrupciones tiene muchos beneficios tales como el aumento del flujo de información y la colaboración en grupo, logrando la comunicación multidireccional en las organizaciones.³ Las ventajas de la intranet pueden resumirse en cuatro grupos fundamentales:⁴

1. Para la comunicación:
Contacto directo entre los miembros de una organización.
Comunicación entre "expertos".
2. Para la gestión de la información:
Edición y publicación rápida de la información interna.
Eliminación de información innecesaria y redundante.
Creación de datos críticos.

3. Para la gestión del conocimiento:

Permite la captura fácil de conocimiento no estructurado e implícito.

Incrementa el conocimiento y la capacidad de utilizar y compartir los recursos disponibles.

Promueve una cultura organizativa común.

Posibilita dibujar el conocimiento colectivo y la experiencia del personal, actual y pretérita.

Permite tomar decisiones rápidas y bien documentadas con una reducción de los costos.

4. Como infraestructura:

Reduce los costos en tecnologías de la información y la comunicación.

La ventaja más importante que brinda para las empresas cubanas es que acelera el paso de la gestión de la información a la gestión del conocimiento.

El Centro Nacional de Genética Médica (CNGM) es el centro de referencia nacional para el Programa Cubano de Diagnóstico Manejo y Prevención de Enfermedades Genéticas y Defectos Congénitos, dirige la red de centros de genética médica del país y cumple tareas asistenciales, docentes e investigativas en el campo de la genética médica y la inmunología. Por estas razones es de vital importancia lograr una eficiente gestión de la información.

Desde el año 2011 existieron intentos de desarrollo de intranet en el centro, pero no progresaron positivamente. La mayoría de estos se realizaron utilizando el CMS (*Content Management System*) Joomla, que no cumplían con la política establecida por el Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas (Infomed) para la publicación de sitios en su portal. Además no eran atractivas para los usuarios, carecían de información relevante y el tiempo de respuesta a las peticiones del usuario era largo. El número de visitas era escaso con respecto a la cantidad de usuarios existentes. El uso de estas versiones también se vio afectado por la inestabilidad en el centro de los editores. La forma en que estaban estructuradas no permitió que otras personas asumieran la tarea de administrarla.

Cumpliendo con la política establecida por Infomed para el desarrollo de aplicaciones en el sistema nacional de salud se implementó en enero de 2013 la Intranet del Centro Nacional de Genética Médica. Esta nueva versión incorporó nuevas funcionalidades para estimular la motivación de los trabajadores, redujo el tiempo de acceso a las informaciones internas, así como la disponibilidad de la misma las 24 horas del día.

El presente trabajo tiene como objetivo describir la estructura de la intranet del CNGM e identificar necesidades de información y conocimientos entre los trabajadores del centro.

MATERIALES Y MÉTODOS

El portal fue soportado en un servidor virtualizado con Proxmox, tecnología que permite aumentar el uso de los recursos existentes y reducir los costos de hardware y el tiempo de administración.⁵

Para realizar el portal web se utilizaron diferentes tecnologías como el sistema de gestión de contenido Drupal en su versión 7.22 que es fácil de manipular, cuenta con una interfaz amigable y mediante la utilización de módulos permite realizar funcionalidades de manera inmediata.⁶ Apache para la publicación del sitio web y php como lenguaje de programación. Para la edición de imágenes se utilizó GIMP.

Para determinar las necesidades de información y el nivel de satisfacción con el servicio, se aplicó una encuesta dirigida a conocer sobre la frecuencia de acceso a la web, las secciones más útiles, la dinámica de navegación y los aspectos considerados como positivos y negativos por los usuarios, luego de un año de establecido el portal. Se solicitaron sugerencias para mejorar el mismo.

Fueron encuestados 41 usuarios, de las diferentes categorías ocupacionales de la institución, se seleccionaron al azar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se desarrolló el portal web del CNGM (Fig. 1) que incluye fuentes de información con acceso a textos completos sobre genética médica y otros recursos. Incluye el acceso al correo electrónico, FTP (File Transfer Protocol, Protocolo de Transferencia de Archivos), sitios de las diferentes dependencias del centro y muestra noticias de ciencias y tecnología para mantener informados a los trabajadores.

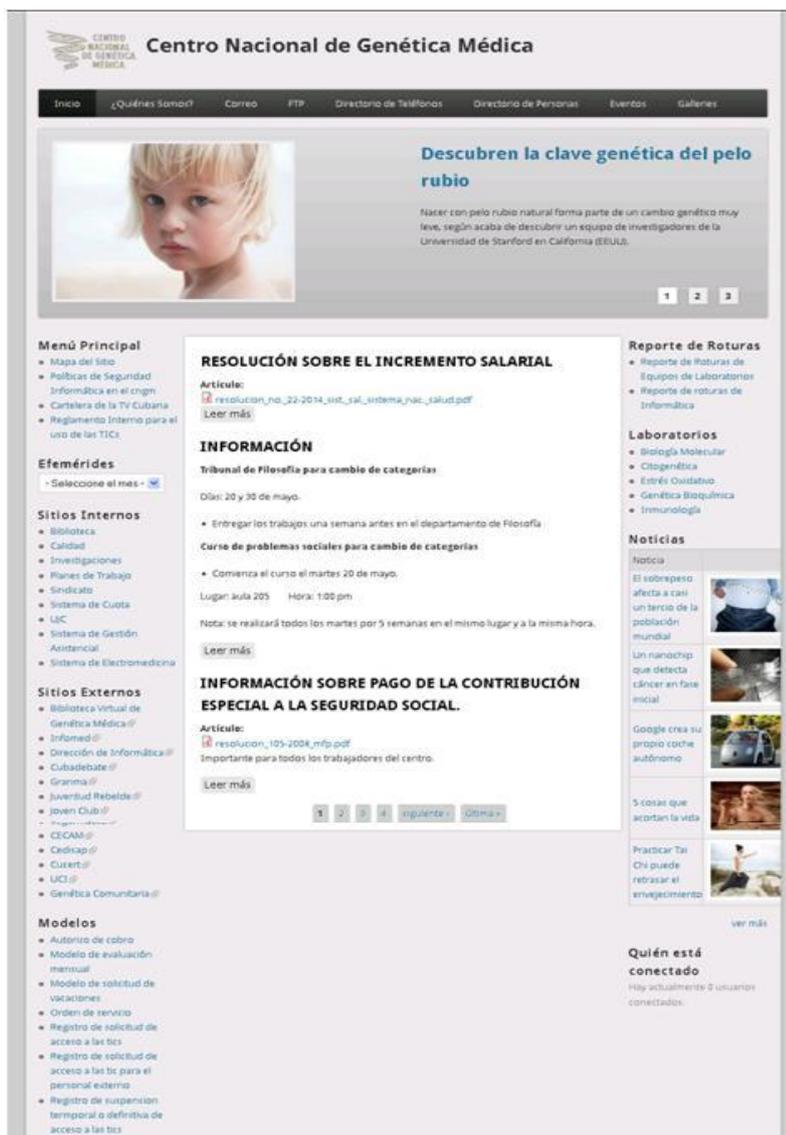


Fig. 1. Página principal de la Intranet del Centro Nacional de Genética Médica.

Dentro de las principales funciones de la intranet del CNGM se encuentran:

- Permite realizar reportes de roturas de equipos informáticos y biomédicos (Fig. 2), facilitando el trabajo de los grupos de tecnologías de la información y de ingeniería biomédica. Esta funcionalidad permite el seguimiento y atención de los reportes realizados.
- Incluye links de acceso directo a sitios externos de interés para la institución.
- Cuenta con una sección dirigida a los laboratorios donde aparece la misión, visión, funciones, libros por especialidad e información relevante de cada uno de los 5 laboratorios del centro. El mismo constituye un medio de información para cada uno de los laboratorios.
- Muestra un directorio de personas en el cual se tiene acceso a los datos de los trabajadores y un directorio telefónico de las áreas del centro (Fig. 3).
- Permite publicar en la página principal información que emite la administración para orientar a los trabajadores.

Inicio » Reporte de Roturas de Informática

Reporte de Roturas de Informática

sólo para usuarios autenticados.

Por favor si quieres enviar una solicitud inicie sesión o cree una nueva cuenta en caso de no tenerla.

Datos a llenar

Subdirección *

Local *

Nombre del que reporta *

Teléfono

Descripción del problema *

Equipo *
 Bocina
 Teclado
 PC
 Mouse
 Teléfono
 Impresora
 Monitor
 Scanner
 Backup o UPS

Fig. 2. Reporte de rotura de Informática.

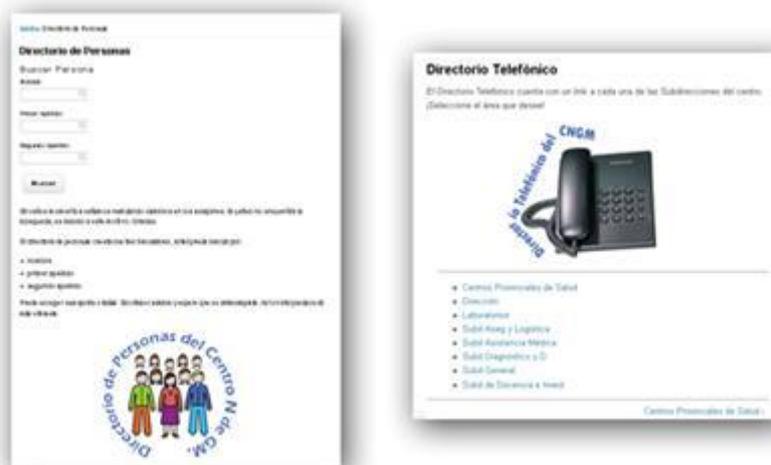


Fig. 3. Directorios del centro.

Entre las ventajas que brinda el producto realizado tenemos:

- Acceso a la información de manera rápida.
- Disminución de las llamadas telefónicas informativas.
- Disminución del excesivo envío de correos electrónicos informativos.
- No colapso del servidor.
- Aumento de la cultura de los trabajadores en cuanto a temas de interés.

La encuesta aplicada reflejó la opinión de 3 docentes, 11 investigadores, 11 residentes, 10 técnicos, 2 secretarías y 4 trabajadores de apoyo. Como se observa en la tabla 1, el mayor porcentaje de la muestra visita el sitio con una alta frecuencia (Tabla 1).

Tabla 1. Frecuencias de visitas

Frecuencias de visitas	Cantidad de usuarios que accedieron	Por ciento de usuarios que accedieron
Todos los días	19	46,3 %
Una vez por semana	14	34,1 %
Una vez al mes	3	7,3 %
Casi nunca	5	12,2 %

Los resultados permitieron identificar un alto número de usuarios dispuestos a colaborar con la Intranet. El 82,9 % de los encuestados está dispuesto a colaborar con el portal ya sea enviando información, editando las secciones o aportando otros recursos relacionados con la actividad del centro, fomentando así el uso de la web.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios con la web, es de destacar que para el 87,8 % de los encuestados resulta fácil y dinámica la navegación en el sitio. El 63,4 % calificó al sitio como bueno, el 17,1 % como muy bueno, y con igual porcentaje, de 17,1 %, como sitio a mejorar. Estos resultados indican que debemos estudiar las necesidades particulares de los usuarios para seguir adaptando el portal.

En la figura 4 se muestran las secciones que más visitan los usuarios, el FTP y el correo electrónico fueron las preferidas. Llama la atención que la sección de reporte de roturas es la menos visitada, esto pudiera deberse a que no los usuarios no tienen cultura del uso de este servicio, aun cuando están establecidos los mecanismos que garantizan su eficiencia. El uso sistemático de esta sección facilitaría el control estadístico de los reportes.



Fig. 4. Secciones más visitadas.

Los aspectos positivos y negativos identificados por los usuarios en relación con la Intranet, se resumen en la tabla 2.

Tabla 2. Frecuencias de visitas

Aspectos positivos	Aspectos negativos
Acceso rápido al portal Web.	Poca información de actividades relacionadas con el centro como actividades y reconocimientos.
Acceso a los diferentes servicios, como correo, FTP, directorio de personas y de teléfonos, efemérides.	Poca cultura de los usuarios en el uso de la misma
Acceso a los sitios internos y externos.	
Incorporación de noticias en forma dinámica y de noticias de última hora.	
Posibilidad de descarga de modelos de solicitud.	

Las principales sugerencias están en relación con el aumento de la disponibilidad de información y fueron las siguientes:

- Incluir recursos y herramientas informáticas más novedosas.
- Posibilidad de acceso desde el exterior.
- Aumentar el vínculo con páginas relacionadas con la actividad de la institución (eventos, cursos).

CONCLUSIONES

La Intranet luego de este estudio dispone de recursos y funcionalidades para la gestión de la información en el Centro Nacional de Genética Médica. El interés de los trabajadores y directivos en difundir información a través de la intranet demanda la mejora constante de este servicio en función de las necesidades de la institución, por lo que constituye un medio para la gestión de la información. El manejo de la información resulta fácil cuando se integran a una herramienta informática, por lo que las intranet juegan un papel principal en este medio de la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pamela C. Repositorio digital de la universidad técnica del norte. [En línea] 2011 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/597/1/CAPITULO I.doc>
2. Gómez S. Intranet corporativa. Herramienta para la gestión de información. Estudio de caso: Intranet del IDICT. Biblioteca virtual de las Ciencias en Cuba. [En línea] 1998 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/import/A980303.htm?.959-234-032-3
3. Arribas A. RAZÓN Y PALABRA. [En línea] enero de 2006 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n48/aarribas.html>
4. Aportela IM. Biblioteca Virtual en Salud Cuba. [En línea] 2007 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci041007.html
5. Proxmox. Proxmox Servidor Solutions. [En línea] 2014 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: <http://www.proxmox.com/es/proxmox-ve>
6. DRUPAL, Comunidad. DRUPAL HISPANO Comunidad de usuarios de Drupal. [En línea] 11 de abril de 2005 [Citado 29 enero 2014]. Disponible en: <http://drupal.org.es/drupal>

Recibido: 3 de abril de 2015.

Aprobado: 24 de octubre de 2015.