

# Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad

## Conceptualization of knowledge management in medium and high complexity health institutions

Gladys I. Arboleda-Posada

Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.  
gladysarboledap@yahoo.com.co

Recibido 19 Junio 2014/Enviado para Modificación 16 Diciembre 2015/Aceptado 22 Febrero 2016

### RESUMEN

**Objetivo** Identificar la familiarización, conceptualización e incorporación en la plataforma estratégica de la gestión del conocimiento de los empleados de las instituciones de salud de mediana y alta complejidad en el Valle de Aburrá, Colombia, 2011.

**Metodología** Investigación de corte transversal. La ejecución se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas a 224 empleados que laboraban en las Instituciones Prestadoras de Salud de alta [52] y mediana complejidad [322] en el Valle de Aburrá.

**Resultados** Un 38,8 % del total de los encuestados en instituciones públicas y privadas, afirmaron no estar familiarizados con la gestión del conocimiento, en quienes tenían formación administrativa el desconocimiento es menor en comparación con los asistenciales; se denotó que a medida que se aumentaba el nivel de formación académica se fortalecía el conocimiento del concepto. Una alta proporción (65,2 %) de los encuestados ubicaron el concepto como la creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento. El 78,7 % de los que pertenecían a las instituciones públicas afirmaron que la gestión del conocimiento formaba parte de la plataforma estratégica de la institución, y el 58,3 de las privadas.

**Conclusiones** En términos generales el concepto de gestión del conocimiento no está muy bien concebido, ni familiarizado en el personal que labora en este tipo de instituciones; se confirmó la falta de empoderamiento en el tema, para promover el desarrollo de nuevas ideas y para lograr que éstas se conviertan en innovaciones de servicios o procesos, que contribuyan al desarrollo del conocimiento institucional.

**Palabras Clave:** Gestión del conocimiento, instituciones de salud, administración de los servicios de salud, políticas, planificación y administración en salud (*fuentes: DeCS, BIREME*).

## ABSTRACT

**Objective** To identify the familiarization, conceptualization and incorporation of employees of medium and high complexity health institutions in the Valle de Aburrá, Colombia into the strategic knowledge management platform in 2011.

**Methodology** Cross sectional study. The study was carried out by applying surveys to 224 employees to assess knowledge management. The population included staff who working in the Health Providing Institutions (IPS) of high (52) and medium complexity (322) in the Valle de Aburrá in 2011.

**Results** In both the public and private institutions surveyed, 38.8 % of the respondents said they were not familiar with knowledge management. Among those who had administrative training, the ignorance was less than among care workers. It was also noted that as the level of education increased, knowledge of the concept was greater. A high proportion (65.2 %) of respondents placed the concept in line with the creation, organization, storage, retrieval, transfer and application of knowledge systematically. 78.7 % of respondents from public institutions said that knowledge management was part of the strategic platform of the institution. 58.3 % from private institutions said the same.

**Conclusions** In general terms the concept of knowledge management is not well conceived or familiar to the staff working in these institutions. The study confirmed a lack of empowerment in the field to promote the development of new ideas and to ensure that they become service innovations or processes that contribute to the development of institutional knowledge.

**Key Words:** Knowledge management, health institutions, health services administration, health policy, planning and management (*source: MeSH, NLM*).

Diversos autores entre los que se encuentran Peter Drucker (1), Alvin Toffler (2) y Robert Reich (3), plantean el surgimiento de un nuevo tipo de economía o de sociedad. Drucker (1) la denomina Sociedad del Conocimiento. Ésta se distingue de las anteriores porque en ella el conocimiento desempeña un papel esencial. Este autor sostiene, que la nueva economía, el conocimiento, no sólo es otro recurso además de los tradicionales factores de producción (tierra, trabajo y capital), sino el único recurso válido en el presente.

El conocimiento ha existido desde que existen las organizaciones y ha sido uno de los ejes fundamentales del crecimiento organizacional desde sus inicios; los síntomas iniciales de la llamada “Nueva Economía” aparecen en la década de los sesenta, especialmente con la aparición de las primeras computadoras, la expansión de las multinacionales y la formación de un mercado internacional de capitales. Pero no es hasta años recientes que se reconoce como un nuevo paradigma, una nueva forma de crecimiento económico centrada en la innovación y en la creación de valor a partir del conocimiento (4).

La gestión del conocimiento surge por las conexiones que existen entre la gestión de la comunicación interna y externa de las organizaciones, unido con la gestión de la información y la documentación, que le permite estar a la vanguardia y en concordancia con las nuevas exigencias del mercado actual (5). Autores como Arias, Portilla y Villa (6), expresan la gestión del conocimiento como "...la creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento".

El Hospital como organización del conocimiento requiere de unas categorías para la adopción de la innovación y la formación de su capital (7). En el estudio realizado por Muñoz y Calderón (8), cuyo objetivo fue establecer el papel de la gerencia en el desarrollo de competencias dinámicas en estas instituciones, los resultados muestran desarrollos importantes en aspectos como innovación y aprendizaje y retos pendientes en tópicos de cultura y diseño organizacional.

Federico Sampedro (9) expresa que hoy en día las organizaciones sanitarias requieren de buenos gestores del conocimiento, que busquen el equilibrio entre creatividad, autonomía, burocracia y las dificultades para dirigir las. Una gestión efectiva de los trabajadores del conocimiento produce mejor calidad asistencial, haciendo más competitiva e innovadora la institución.

Contar con el talento de las mejores personas y la capacidad para poner en práctica el conocimiento que se posee, es la clave para seguir siendo competitivos y sostenibles. Apostar por una cultura del conocimiento y de la innovación supone apostar duro por la educación, formación y desarrollo continuo de las personas y por el capital humano de la organización (9).

En las últimas décadas, el crecimiento de la información ha sido constante, convirtiéndose en un recurso importante que contribuye de manera significativa al logro de los objetivos y metas de las organizaciones; además, sirven para tomar decisiones y accionar en sus actividades diarias (10).

La gestión del conocimiento en los últimos años se presenta como una novedad en las tendencias administrativas; en esta influye mucho el factor humano, la innovación, las tecnologías de la información y la cooperación (11).

Para Bravo Toledo (12), la gestión del conocimiento es una nueva corriente caracterizada por un uso intensivo de la información y el conocimiento explícito. En el sector salud se enfoca más en mejorar la calidad

asistencial, la equidad en la provisión de servicios y la eficiencia en la gestión, con el fin de aumentar la salud de los ciudadanos.

Villanueva (13) afirma que la investigación por la gestión del conocimiento surgió por el reconocimiento que las instituciones públicas de servicios de salud no podían estar funcionando ajenas a los cambios acelerados que presenta la sociedad actual, debido al avance en las tecnologías de la información y las comunicaciones; además, de estar conscientes que la productividad de las organizaciones actualmente se basa en la información y el conocimiento.

Dada la importancia de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud, consideradas como centros de innovación y conocimiento, este trabajo pretendió identificar la familiarización, conceptualización e incorporación del mismo en la plataforma estratégica en las instituciones de salud de mediana y alta complejidad en el Valle de Aburra, Colombia.

## MÉTODOS

Tipo de estudio: descriptivo de corte transversal

Población: estuvo representada por el personal que laboraba en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) de Alta y Mediana Complejidad en el Valle de Aburrá en el año 2011. Estas IPS fueron 374, de las cuales 52 de complejidad alta y 322 de complejidad media. El total de la muestra fue de 224 empleados. Para el cálculo de la muestra, se tomó una muestra de todas las IPS del Valle de Aburra, (base de datos suministrada por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia), de modo que hubiera representatividad de los dos niveles de atención antes mencionados, con una confianza del 95% y una precisión del 10 %. Se estimó el tamaño de muestra, tomando como referente una proporción del 15 %, según los resultados de la investigación realizada por Hernán Jaramillo en la Universidad del Rosario (7).

Los criterios de inclusión fueron: Personal que laboraba en IPS de mediana y alta complejidad ubicadas en el Valle de Aburra al momento de aplicación de la encuesta, con más de un año de trabajo en la institución, independiente del tipo de contrato, con formación técnica, tecnológica, profesional, especialista, magister o doctorado. Se excluyeron los empleados con cargos directivos de primero y segundo rango de acuerdo a cada estructura orgánica.

Se diseñó una encuesta que permitiera recoger el concepto de gestión del conocimiento que los empleados del sector en las instituciones seleccionadas

tenían. A través de las variables tipo de entidad, nivel de atención, información socio demográfica, formación académica y laboral del encuestado. Además, preguntas cerradas con varias opciones de respuesta: ¿Los conceptos de la gestión del conocimiento son familiares para usted?. ¿Qué entiende por gestión del conocimiento?. ¿La gestión del conocimiento hace parte de la misión, estrategias, valores, objetivos y normas de su institución?

#### Recolección de la información

La información de las encuestas fue recolectada por tres auxiliares de investigación, con experiencia en la aplicación de las mismas, los cuales recibieron capacitaciones por parte de la investigadora principal. Se realizó una prueba piloto para depurar la encuesta y para determinar el tiempo de duración de aplicación, con algunos empleados que no pertenecían a Instituciones de la muestra. La encuesta fue diligenciada de manera asistida.

#### Análisis de la información

Se empleó el paquete estadístico SPSS-15. Se calcularon porcentajes y pruebas Chi cuadrado en tablas de contingencia para determinar relación entre las variables. En todos los casos, se consideró como significativa cualquier valor-p menor de 0,05.

#### Aspectos éticos

La información recibida fue de carácter confidencial, se utilizó únicamente para fines académicos y dar cumplimiento a los objetivos propuestos. Se garantizó la omisión de los nombres de los encuestados y se contó con el consentimiento informado según lo establece la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia (14).

## RESULTADOS

El personal encuestado fue en gran proporción del sexo femenino, el mayor porcentaje se encontró en el rango de edad entre 30 y 49 años, una tercera parte de la población fue menor de 30 años. El 54 % fueron técnicos o tecnólogos, profesionales 31 % y con posgrado el 15 %. El 66 % se dedicaban a actividades asistenciales y 34 % a labores administrativas.

Tanto en las instituciones públicas como privadas los encuestados afirmaron no estar familiarizados con el tema en un 38,8 % del total, seguido de haber escuchado algo sobre él. En ambos tipos de institución el 14,8 % y el 15,3 %, públicas y privadas respectivamente, expresaron estar fami-

liarizados con el concepto y estar incorporado dentro de las estrategias. En cuanto al nivel de complejidad de las instituciones, los conceptos se encuentran distribuidos en porcentajes similares. En relación con el tipo de cargo, estuvieron más orientados, aunque dicho concepto no fuera incorporado en la institución, quienes tenían cargos administrativos (20 %) en comparación con los asistenciales (7 %), tal y como se especifica en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Familiarización con la gestión del conocimiento según tipo de institución, complejidad y cargo

Familiarización con la Gestión del Conocimiento	Tipo de institución (1)				Total	
	Pública		Privada		n	%
	n	%	n	%	n	%
No en lo absoluto	25	41,0	62	38,0	87	38,8
Ha escuchado algo sobre ellos	15	24,6	51	31,3	66	29,5
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	7	11,5	19	11,7	26	11,6
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ellos sin considerarlos en su estrategia	5	8,2	6	3,7	11	4,9
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	9	14,8	25	15,3	34	15,2
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>163</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>
Familiarización con la Gestión del Conocimiento	Complejidad (2)				Total	
	Media		Alta		n	%
	n	%	n	%	n	%
No en lo absoluto	71	39,4	16	36,4	87	38,8
Ha escuchado algo sobre ello	49	27,2	17	38,6	66	29,5
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	22	12,2	4	9,1	26	11,6
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ello sin considerarlos en su estrategia	10	5,6	1	2,3	11	4,9
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	28	15,6	6	13,6	34	15,2
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>
Familiarización con la Gestión del Conocimiento	Tipo de cargo (3)				Total	
	Asistencial		Administrativo		n	%
	n	%	n	%	n	%
No en lo absoluto	61	42,7	25	31,3	86	38,6
Ha escuchado algo sobre ello	43	30,1	23	28,8	66	29,6
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	10	7,0	16	20,0	26	11,7
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ello sin considerarlos en su estrategia	8	5,6	3	3,8	11	4,9
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	21	14,7	13	16,3	34	15,2
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. (1)  $X^2=2,630$ ,  $gl=4$ ,  $p=0,622$ ; (2)  $X^2=2,810$ ,  $gl=4$ ,  $p=0,590$ ; (3)  $X^2=9,641$ ,  $gl=4$ ,  $p=0,047$ .

En el análisis de la familiarización del concepto de la gestión del conocimiento con el nivel de formación (Tabla 2), la prueba  $X^2$  indicó que hay dependencia entre las variables. Los dos primeros grupos, técnicos o tecnólogos y profesionales no difieren entre sí; sin embargo, con el grupo de especialistas se percibieron diferencias. De los 120 técnicos o tecnólogos, (43,3 %) expresaron no tener ninguna familiarización con el concepto, un porcentaje similar

pasa con los profesionales, mientras que para los especialistas este porcentaje es más bajo (11,8 %); estos, también manifestaron estar familiarizados con el concepto pero no se conoce en la institución (29,4 %) lo que marca diferencia entre estos con respecto a los dos primeros grupos relacionados. Entre quienes manifestaron que si conocen el concepto y la empresa los considera dentro su estrategia, no se apreciaron diferencias notables entre estos grupos.

**Tabla 2.** Familiarización con la gestión del conocimiento según formación académica y tipo de título académico

Familiarización con la gestión del conocimiento	Técnico o Tecnólogo		Formación académica (1)				Total	
			Profesional		Especialista			
			n	%	n	%		
No en lo absoluto	52	43,3	31	44,3	4	11,8	87	38,8
Ha escuchado algo sobre ello	35	29,2	21	30,0	10	29,4	66	29,5
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	11	9,2	5	7,1	10	29,4	26	11,6
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ello sin considerarlos en su estrategia	4	3,3	3	4,3	4	11,8	11	4,9
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	18	15,0	10	14,3	6	17,6	34	15,2
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>
			Título Académico Asistencial (2)					
No en lo absoluto	32	50,8	30	51,7	4	15,4	66	44,9
Ha escuchado algo sobre ello	15	23,8	17	29,3	9	34,6	41	27,9
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	4	6,3	2	3,4	5	19,2	11	7,5
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ello sin considerarlos en su estrategia	3	4,8	2	3,4	3	11,5	8	5,4
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	9	14,3	7	12,1	5	19,2	21	14,3
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>147</b>	<b>100</b>
			Título Académico Administrativo (3)					
No en lo absoluto	18	33,3	3	23,1	0	0,0	21	27,3
Ha escuchado algo sobre ello	18	33,3	4	30,8	3	30,0	25	32,5
Los conceptos son familiares para mí pero no se conocen en la institución	7	13,0	3	23,1	5	50,0	15	19,5
Si, y la empresa ha empezado a trabajar en ello sin considerarlos en su estrategia	1	1,9	1	7,7	1	10,0	3	3,9
Si, y la empresa trabaja activamente con estos conceptos, incluso los considera dentro de su estrategia	10	18,5	2	15,4	1	10,0	13	16,9
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. (1)  $X^2=22,782$ ,  $gl=8$ ,  $p=0,004$ ; (2) No aplica; (3) No aplica

Al agrupar por título académico asistencial, los técnicos o tecnólogos y profesionales son quienes menos estaban familiarizados con la Gestión del Conocimiento, más del 50 %. Los especialistas fueron quienes más han escuchado del tema y a su vez la aplicación de estos en su empresa.

En quienes tenían formación administrativa, el desconocimiento es menor en comparación con los asistenciales, además aumenta el conocimiento a medida que se incrementa el nivel de formación académica, el 53,9 % de los profesionales y el 80 % de los especialistas afirmaron que los conceptos les son familiares o han escuchado algo sobre ellos. Se destaca que el 18,5 % de los técnicos o tecnólogos afirman conocer del tema y además que se aplica en la estrategia de la empresa.

En la Tabla 3 los resultados muestran que una alta proporción (65,2 %) de los encuestados ubicaron el concepto como la creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento y en ambos niveles de complejidad; un 15,6 % incorpora el concepto como empleo de tecnologías de la información. En cuanto a la “administración del capital intelectual y de los activos del conocimiento” el 18,2 % en las instituciones de alta complejidad incorporan este concepto en comparación con el 11,1 % en las de mediana.

**Tabla 3.** Concepto de gestión del conocimiento según complejidad y tipo de cargo

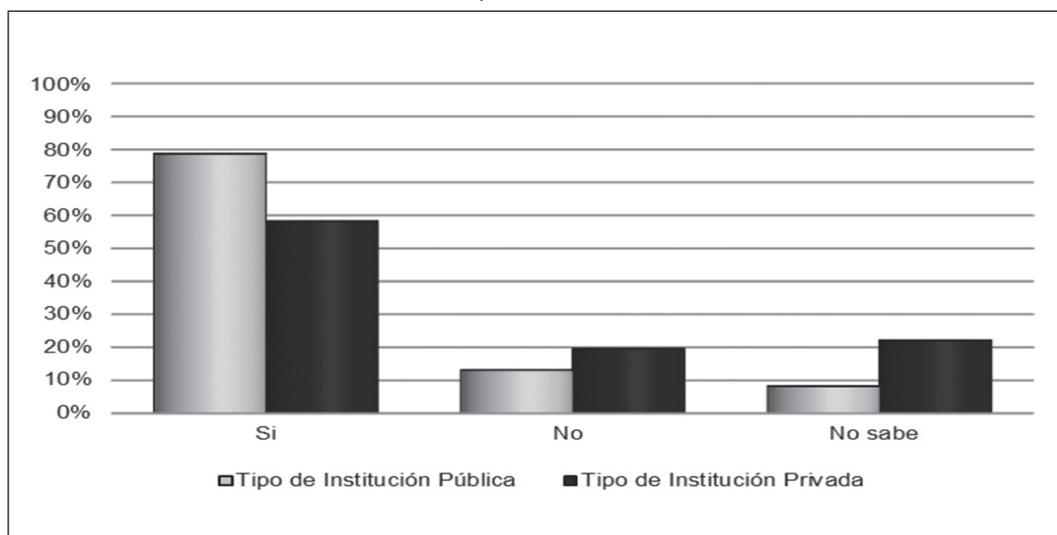
Concepto de Gestión del Conocimiento	Complejidad (1)					
	Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%
Creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento	118	65,6	28	63,6	146	65,2
Empleo de tecnologías de la información para administrar el conocimiento	28	15,6	7	15,9	35	15,6
Administración del capital intelectual y de los activos del conocimiento (libros, publicaciones, documentos)	20	11,1	8	18,2	28	12,5
Administración de recursos humanos	14	7,8	1	2,3	15	6,7
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>224</b>	<b>100</b>
	Tipo de cargo (2)					
	Asistencial		Administrativo		Total	
	n	%	n	%	n	%
Creación, organización, almacenaje, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento	99	72,3	46	53,5	145	65,0
Empleo de tecnologías de la información para administrar el conocimiento	17	12,4	18	20,9	35	15,7
Administración del capital intelectual y de los activos del conocimiento (libros, publicaciones, documentos)	15	10,9	13	15,1	28	12,6
Administración de recursos humanos.	6	4,4	9	10,5	15	6,7
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>	<b>223</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia. (1)  $X^2=3,037$ ,  $gl=3$ ,  $p=0,386$ ; (2)  $X^2=8,828$ ,  $gl=3$ ,  $p=0,032$

Quienes tienen cargos asistenciales eligieron en mayor proporción la primera opción como concepto de Gestión del Conocimiento en mayor medida que los administrativos, y estos prefirieron el concepto asociado a las TIC en comparación con los asistenciales.

A la pregunta si la gestión del conocimiento hace parte de la misión, estrategias, valores, objetivos y normas de la institución, y el tipo de entidad fueron variables dependientes. El 78,7 % de los que pertenecían a las instituciones públicas opinaron en forma positiva, y el 58 % de las privadas (Figura 1).

**Figura 1.** Gestión del conocimiento en la plataforma estratégica según tipo de institución



Fuente: Elaboración Propia (1)

**Tabla 4.** Gestión del conocimiento en la plataforma estratégica según cargo

Cargo	Gestión del Conocimiento en la plataforma Estratégica						Total	
	Si		No		No sabe		n	%
Subdirector Asistencial	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4	100
Médico Especialista	9	75,0	1	8,3	2	16,7	12	100
Médico General	9	64,3	2	14,3	3	21,4	14	100
Odontólogo	6	40,0	5	33,3	4	26,7	15	100
Enfermera(o)	6	54,5	3	27,3	2	18,2	11	100
Otra Profesión	13	56,5	5	21,7	5	21,7	23	100
Ayudantía	43	67,2	10	15,6	11	17,2	64	100
Subdirector Admón.	3	42,9	2	28,6	2	28,6	7	100
Profesional Admón.	14	63,6	6	27,3	2	9,1	22	100
Auxiliar Admón.	37	72,5	4	7,8	10	19,6	51	100
Total	142	63,7	40	17,9	41	18,4	223	100
Total Asistencial	88	61,5	28	19,6	27	18,9	143	100
Total Administrativo	54	67,5	12	15,0	14	17,5	80	100

Fuente: Elaboración propia

Relacionando la plataforma estratégica con el cargo (Tabla 4), se observó que la mayoría de los encuestados consideran que la institución incorpora el concepto de la gestión del conocimiento, el 67,5 % de los cargos administrativos lo confirmaron. Con respecto a los cargos administrativos, se encontró que dos de los subdirectores consideraron que no; no obstante, más de la mitad de los demás cargos tanto asistenciales como administrativos, opinaron que sí, excepto los odontólogos, donde solo el 40 % lo hicieron.

## DISCUSIÓN

En general se percibió que hay poca familiarización con el concepto de Gestión del Conocimiento, siendo un poco más conocedores los empleados administrativos; se observó, que a medida que se aumentaba el nivel de formación académica se fortalecía el conocimiento del concepto. La definición seleccionada en mayor proporción, fue: “Creación, organización, almacenamiento, recuperación, transferencia y aplicación sistemática del conocimiento” (6).

Otros referenciaron factores que integran la gestión del conocimiento como el manejo de los sistemas de información, capacitaciones y administración de recursos y manifestaron que es un medio para garantizar ventaja competitiva; lo cual resulta coherente con lo manifestado por García (5) quien la define como el concepto clave para asegurar la competitividad; asimismo, expresa que la información asimilada se convierte en conocimiento representando una ventaja competitiva para cualquier institución pública o privada. También refiere que la gestión del conocimiento no se puede confundir con solo la gestión de la información y documentación, aunque sin duda la integra y la abarca, porque tiene un dominio mayor; tampoco se debe asumir como sinónimo de capacitación, uno de los conceptos relacionados con el tema. Resultados similares fueron reportados por Villanueva (13), que explora el concepto en Costa Rica en el primer nivel de atención de salud donde su hallazgo principal es asumido como sinónimo de capacitación, por tanto, no se aprovechan las oportunidades que existen derivadas de los procesos de trabajo para la generación, difusión y adquisición del conocimiento.

El 63,7 % de los encuestados considera que la gestión del conocimiento hace parte de la plataforma estratégica, especialmente en las privadas y de alta complejidad. Sin embargo, se percibe que falta gestionar el concepto institucionalmente y lograr la interiorización del mismo, lo que resulta similar a lo expresado por Muñoz y Calderón (8), donde percibieron alguna debilidad en la capacidad de gestionar el conocimiento en las instituciones

de salud, ya que falta agresividad de la gerencia para promover el desarrollo de nuevas ideas y para lograr que éstas se conviertan en innovaciones de servicio o de proceso. Sampedro (9) afirma que las empresas de salud requieren de buenos gestores, que se reflejará en una mejor calidad asistencial, haciéndolas más competitivas e innovadoras.

Este concepto en general en el personal investigado, no está interiorizado; también, se percibieron debilidades en la capacidad de gestionar el conocimiento, notándose que falta empoderamiento del tema para promover el desarrollo de nuevas ideas y lograr que éstas se conviertan en innovaciones de servicios o de procesos, conocimiento institucional.

La gestión del conocimiento representa una de las principales herramientas para que las organizaciones logren un desarrollo estratégico en el que puedan aprovechar y extender la utilización de los conocimientos que tiene su personal.

La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional despliegan líneas de trabajo altamente competentes para la dirección de las empresas del sector salud, en un mercado globalizado, competitivo y cambiante, ambas encauzan su atención en el capital intangible que posee cada empresa: las ideas y conocimientos de sus miembros. No hay una conceptualización, ni práctica de la gestión del conocimiento en un gran número de empleados, especialmente en las instituciones de mayor complejidad y capacidad.

Es importante que el personal reconozca el concepto de manera integrada y que no se limiten a concebir la definición como factores aislados; además, las instituciones de salud en convenio con la academia deben procurar establecer nuevas alianzas o programas que permitan institucionalizar el concepto de gestión del conocimiento e identificar las diferentes formas de su implementación, facilitando el progreso y competitividad institucional.

Es necesario que las instituciones adopten nuevas y diversas formas de documentar su conocimiento que vayan alineadas con el uso de tecnologías modernas, preparando al personal, para enfrentar cambios estructurales generados por la globalización y el avance tecnológico; es importante que en la institución se desarrollen estrategias, para fomentar la creatividad, éstas facilitan la resolución de dificultades, asumiendo retos, riesgos y cambios positivos, siendo críticos frente a su trabajo, procurando la gestión del conocimiento organizacional •

**Agradecimientos:** Esta publicación es el resultado de una investigación realizada con el apoyo financiero de la Estrategia de sostenibilidad 2013-2014 del Comité para el Desarrollo de la investigación, CODI, Universidad de Antioquia.

## REFERENCIAS

1. INCOLDA Mundo Gerencial. La gerencia en los 95 años de Peter Drucker. [Internet]. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/126318565/Mundo-Gerencial-Peter-Drucker>. Consultado septiembre de 2013.
2. Toffler A. Avances y premisas. Barcelona: Plaza & Janés; 1983.
3. Reich R. The Work of nations, preparing ourselves for 21st century capitalism. [Internet]. Disponible en: <http://nationalekonomi.se/filer/pdf/20-3-hb.pdf>. Consultado Octubre 2012.
4. Martínez Iraima. Gestión del conocimiento: contexto y antecedentes. [Internet]. Disponible en: <http://www.articuloz.com/recursos-humanos-articulos/gestion-del-conocimiento-contexto-y-antecedentes-958124.html>. Consultado octubre de 2010.
5. García F. La gestión del conocimiento: aplicación a la promoción de la salud. SCIRE: Representación y Organización del Conocimiento. 2003; 9:157-8.
6. Arias L, Portilla L, Villa C. Gestión del conocimiento: el triunfo de los intangibles. Scientia et Technica. 2007; 3: 351-5.
7. Jaramillo H, Latorre C, Lopera C, Albán C. El hospital como organización de conocimiento y espacio de investigación y formación. Universidad del Rosario. Bogotá; 2008.
8. Muñoz J, Calderón G. Gerencia y competencias distintivas dinámicas en instituciones prestadoras de servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2008; 7: 131-154.
9. Sampedro F. La Gestión del Conocimiento y el empowerment en un hospital de siglo XXI. Revista de administración sanitaria. 2010; 1: 14.
10. Macías-Chapula CA. La gestión del conocimiento en el área de la salud. Rev Eviden Invest Clin. 2009; 2: 31-5.
11. Sagüillo M, San José B, Gómez N, Hoz N. ¿Qué sabemos de la gestión del conocimiento? Enfuro: Asociación Española de Enfermería en Urología. 2004; (89): 29-31.
12. Bravo R. La gestión del conocimiento en medicina: a la búsqueda de la información perdida. Anales Sis San Navarra. 2002; 25: 255-272.
13. Villanueva L. Gestión del conocimiento en un primer nivel de atención de salud, en Heredia (Costa Rica). Revista Latina de Comunicación Social. 2002; 5: 1-6.
14. República de Colombia. Resolución de normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. R N° 8430/1993.