

EDITORIAL

La gestión del conocimiento, ¿mercado o tecnología?

Luis Gandul Salabarría¹

Es llamativo cómo el mundo globalizado arrastra cada día más información y conocimientos en todos los campos, modificando así la estructura socioeconómico y cultural, y promoviendo conceptos y enfoques mercantilistas, a tal punto que tratan de regular hasta los conocimientos individuales para controlar al ser humano en pos de la garantía de venta y mercadeo de cualquier empresa, siempre con el marcado objetivo de vender más al propio ser humano más preparado y menos independiente.

Lo cierto está en que esta corriente surgida en el siglo pasado dejó a un lado a las maquinarias, las fábricas, las jornadas laborales y otros renglones factibles de cambio, por el desarrollo intelectual de los humanos, el capital más importante de cualquier empresa está "en el buen desarrollo y gerencia de los recursos humanos".

En varios artículos que se revisan diariamente en Internet aparece la gestión del conocimiento y sus pilares fundamentales: la combinación de la información, el contexto y la experiencia tanto individual como colectiva, relacionado estrechamente al fabuloso desarrollo de la informática y sus ramas a fines.

Existen múltiples conceptos o diferentes puntos de vistas en cuanto a la definición de la *gestión o gerencia del conocimiento*, a continuación le exponemos varios de ellos:

Ann Macintosh: "La gerencia del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento tanto disponible como el requerido, la planeación y control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Gerencia del conocimiento es el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras, para identificar y explotar recursos de conocimiento tanto existentes como adquiridos, y para desarrollar nuevas oportunidades".

David B. Harris: "El nivel más bajo de los hechos conocidos son los datos. Los datos no tienen un significado intrínseco. Deben ser ordenados, agrupados, analizados e interpretados. Cuando los datos son procesados de esta manera se convierten en información. La información tiene una esencia y un propósito. Cuando la información es utilizada y puesta en el contexto o marco de gerencia de una persona, se transforma en conocimiento".

En estas definiciones, como verán, existe la combinación de los pilares antes mencionados, y su objetivo final traduce la importancia de organizar y controlar los conocimientos hacia una misión o pensamiento estratégico bien definido, la competencia y sus presiones.

Las instituciones de salud como "prestadoras de servicios" no escapan de este controversial tema, más aún si tenemos en cuenta que sus productos deben ser el bienestar y satisfacción de la población, y la relación con sus determinantes de salud, obligados por la introducción de tecnologías de punta que hacen de estos servicios sean

cada vez más costosos y son muy pocos los gobiernos capaces de respaldar estas inversiones. Los sistemas de salud ven en sus recursos humanos la principal arma de gestión, por lo que comienzan a realizar investigaciones, trabajos y metodologías para su diagnóstico inicial y su evaluación para comenzar a aplicar la nueva tecnología, la búsqueda de la información en las lagunas del contenido de los programas de educación, la capacitación, y la necesidad de nuevos conocimientos para que puedan ser planeados, controlados y comercializados. En los diez principios generales para la gerencia del conocimiento descritos por el profesor *Thomas H. Davenport*, de la Universidad de Texas aparece el "trasfondo altamente político", que llega hasta el robo de cerebros, las transacciones de neuronas y el dinero, teniendo así que aumentar los impuestos, el seguro, o el pago por el concepto solamente de prestar el servicio a una dolencia, procesos estos que confunden la preparación y necesidad de superación de la raza humana, en ganar y ganar, en ser eficientes hasta en la organización de la masa gris y las circunvalaciones cerebrales solo tienen un destino hacerse más rico.

Por tal motivo, debemos tener la capacidad para utilizar esta tecnología, sobre todo, para aquellos que se desvelan cuando algún nombre, concepto, tecnología o frase, pretende reorganizar y comprimir los procesos del desarrollo normal de cualquier ciencia. Para nadie es un secreto en el mundo moderno que en el conocimiento está el futuro de cualquier empresa, unidad o país, y que un país mientras más culto sea, es más libre.

Asimismo, la utilidad de la información necesaria es la gran oportunidad para la toma de decisiones del administrador, que le permiten a su vez trazar estrategias de impacto para mejorar el estado de salud de la población, y su satisfacción se convierte en nuevos retos y desafíos para cualquier sistema de salud. Lo más importante para cualquier administrativo, gerente, director, subdirector, o simplemente jefe, no está en su gran capacidad, inteligencia o alto grado académico y científico, sino en facilitar, impulsar o poner en manos de sus subordinados y compañeros de trabajo todo el conocimiento o información necesaria para cumplir cualquier objetivo en la vida laboral y personal. El cuidado de sus mentes también forma parte de los nuevos conocimientos que se deben aprender para desaprender otros ya retóricos en estos tiempos.

Uno de los ejemplos de cómo aprender a *gestionar conocimientos* en nuestro sistema de salud, son los diplomados de Dirección en Salud, rectorados por la Dirección de Cuadros del MINSAP y la ENSAP, que permiten aprender más allá de los conocimientos básicos en administración, intercambiar o proponer nuevas alternativas de capacitación individual y colectivas, sin temor a ser manipulada o mercantilista, la importancia del aprendizaje para ser mejores seres humanos y responder a las exigencias de la salud de nuestro pueblo.

Recibido: 20 de noviembre de 2005. Aprobado: 20 de diciembre de 2005.

Dr. *Luis Gandul Salabarría*. Calle 11, No.113 apto.19, entre L y M, El Vedado, municipio Plaza, Ciudad de La Habana, Cuba. Email: luisgandul@infomed.sld.cu

¹Especialista de II Grado en Medicina General Integral de la Dirección Nacional de Servicios Ambulatorios del MINSAP.