



## **Las competencias profesionales en la gestión de la información y del conocimiento en salud.**

## **The professional competencies in the information management and the knowledge in health.**

Carmen Libertad Vázquez Martínez (1), Maikel Hermida Rojas (2).

### **RESUMEN**

Se realizó un estudio observacional descriptivo transversal, para determinar la importancia de las competencias profesionales en la gestión de información y del conocimiento en salud. Esta investigación cualitativa se desarrolló a través de una entrevista, diseñada en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la Universidad Nacional Autónoma de México y aplicada a 24 investigadores cubanos de las Ciencias Médicas, en Ciego de Ávila, durante julio de 2011. Se profundizó en el valor de estas competencias en los cuatro perfiles de los trabajadores del sector salud: asistencial, docente, investigativo y administrativo. La labor asistencial necesita confianza, tenacidad y comunicación con el paciente y con el resto del equipo médico para gestionar información. La función docente precisa del aprendizaje continuo, la asesoría y la comunicación porque contribuyen a la investigación pedagógica y la trasferencia sistemática del conocimiento. La tarea investigativa requiere de creatividad e innovación, originalidad y comunicación para generar, codificar y difundir sus resultados. La faena administrativa exige liderazgo, trabajo en equipo, planeación y organización de la información en los sistemas y servicios de salud. Se concluyó que todas las competencias profesionales, principalmente la comunicación, contribuyen a la gestión de la información y del conocimiento en los centros de salud pública.

**Palabras clave:** COMPETENCIA PROFESIONAL, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

1. Licenciada en Psicología. Máster en Psicología Organizacional. Profesora Asistente.
2. Doctor en Estomatología. Especialista de 1er Grado en Estomatología General Integral. Especialista de 2do Grado en Cirugía Máxilo Facial. Máster en Bioética. Máster en Salud Bucal Comunitaria. Doctor en Ciencias Estomatológicas. Profesor Titular.

### **INTRODUCCIÓN**

La gestión de la información y del conocimiento son procesos que se desarrollan de manera simultánea, tienen como propósito recolectar, transferir, asegurar y administrar el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en que se va usar e implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas (1-3).

Las competencias profesionales son un conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y motivaciones que tienen una correlación con el desempeño sobresaliente de las personas en una actividad profesional (4). Estas capacidades laborales inducen la competencia informacional, que es la habilidad de reconocer una necesidad de información y la aptitud para identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva, tanto para la solución de problemas como para el aprendizaje a lo largo de la vida (5).

En América Latina, como en el resto del mundo, se han diseñado estrategias académicas para el desarrollo de las competencias profesionales y esto ha fortalecido la calidad de los egresados de las universidades y centros educacionales. En Cuba, en 1997, se constituyó la Comisión Nacional de Evaluación de la Competencia y el Desempeño Profesional y, desde entonces, se inició la evaluación de la actualización científico-técnica a profesionales de diferentes especialidades (6-8).

Dentro del sector de las ciencias médicas, las competencias profesionales abarcan los aspectos cognoscitivos de la clínica, la epidemiología, la terapéutica, la docencia médica y otros elementos necesarios para el adecuado desempeño de la profesión sanitaria. Por tanto, estas competencias matizan la calidad de la relación profesional-paciente, la relación multidisciplinaria entre los especialistas y el estrecho vínculo que debe existir entre asistencia-investigación-docencia y administración de salud (7, 9).

Las labores propias de un trabajador de la salud permiten un constante intercambio de datos, que se estructuran como información médica y que se aplican como conocimientos de salud por las personas y las organizaciones del sector. De manera que la calidad de la atención, la docencia, las investigaciones y la administración de salud dependen en gran medida del uso adecuado de la información y de la gestión sistemática del conocimiento (10-13).

Un buen profesional de la salud debe ser capaz de generar, codificar y transferir el conocimiento, para llevarlo desde lo tácito hasta lo explícito y viceversa. Esto permite que la información sea compartida, utilizada, valorada y asimilada por otros compañeros y otras organizaciones de las ciencias médicas. Con este objetivo, en Cuba se ha establecido un Programa Nacional de Alfabetización Informacional en Salud, dirigido a desarrollar las competencias informacionales en los dirigentes, los profesionales y los trabajadores de la salud pública, para que estos sean capaces de reconocer las necesidades de información, identificar las fuentes adecuadas y evaluar la calidad de la información para que esta sea aplicada a situaciones específicas en las decisiones desde cada uno de los cuatro perfiles del profesional de salud: asistencial, docente, investigativo y administrativo. Por tanto, las competencias profesionales son herramientas claves para que el personal del sector salud pueda gestionar información y conocimiento desde sus diversas funciones o perfiles (4-5, 8, 11, 14-15).

Ante la trascendencia de esta relación y su impacto en el desarrollo científico-técnico de la salud, se decidió realizar la presente investigación, con el objetivo de determinar la importancia de las competencias profesionales en la gestión de información y del conocimiento en salud. Específicamente, se logró identificar cuáles son las competencias personales e interpersonales con mayor utilidad para gestionar información y conocimiento desde y hacia los perfiles asistencial, docente, investigativo y administrativo de las ciencias médicas.

## **MÉTODO**

Se realizó un estudio observacional transversal, que se sustentó en un análisis cualitativo, dirigido a identificar la importancia de las competencias profesionales en la gestión de la información y del conocimiento en las ciencias médicas.

La investigación se desarrolló a través de una entrevista a profundidad, diseñada en la Bolsa Universitaria de Trabajo de la Universidad Nacional Autónoma de México y aplicada a un grupo de 24 investigadores cubanos de las Ciencias Médicas, en la provincia Ciego de Ávila, durante julio de 2011. Estos científicos fueron seleccionados de forma aleatoria, procedentes de diversas instituciones de salud pública, y se indujeron aquellos que llevaban más de cinco años de experiencia en el sector y que dieron su consentimiento de participación voluntaria en el estudio.

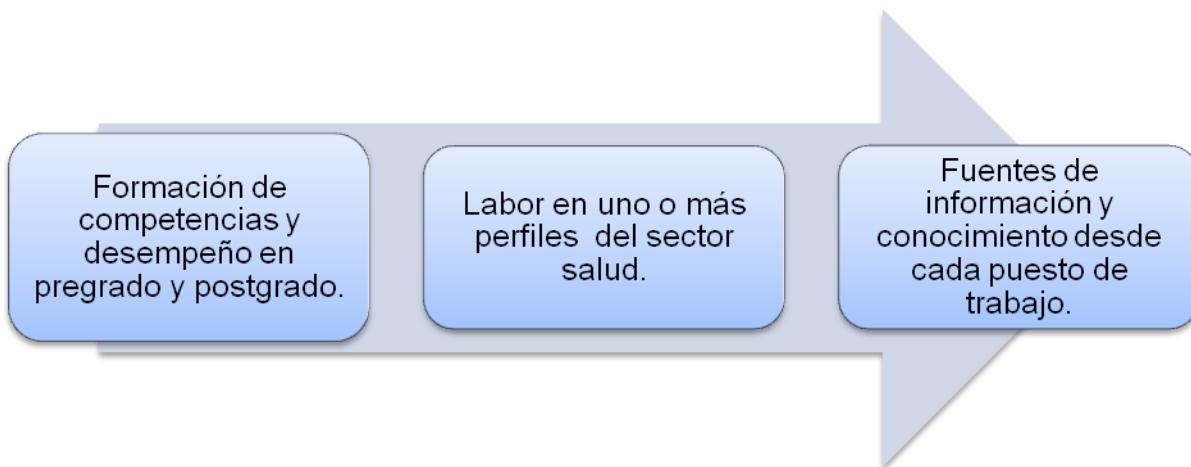
Para la obtención de la información del estudio, se crearon las condiciones de tiempo y espacio para cada entrevistado, con la mayor ética y privacidad posibles. Los datos se procesaron de acuerdo con la frecuencia, la moda, las discrepancias y la similitud de los criterios.

Se buscó la relación entre competencias profesionales, perfiles e información médica. En la evaluación de esta concordancia, se tuvo implícito el papel de la competencia informacional dentro de cada una de las funciones del trabajador de la salud:



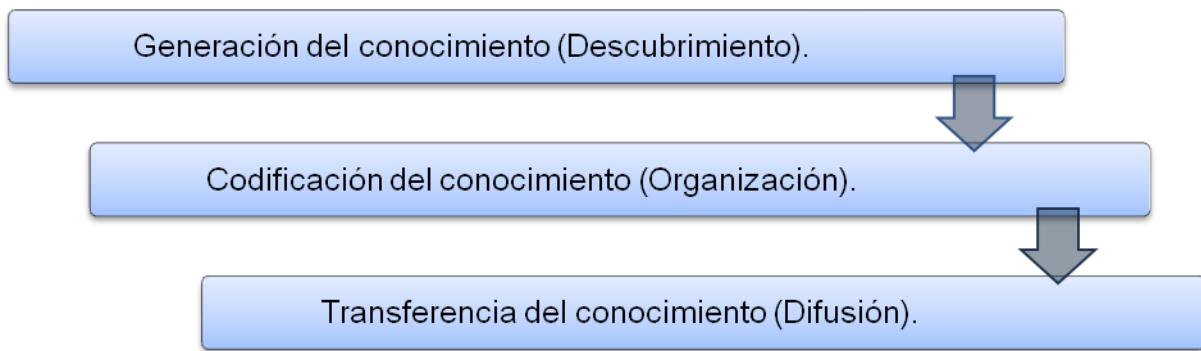
Los aspectos propios de la competencia informacional, como reconocer una necesidad de información e identificar, localizar, evaluar, organizar, comunicar y utilizar la información de forma efectiva; fueron estudiados dentro de las otras competencias profesionales, sin restarle su merecido valor en el proceso de la gestión de la información y del conocimiento.

Se valoró la siguiente secuencia organizacional y funcional de los recursos humanos en las ciencias médicas:



El proceso de la gestión del conocimiento se analizó en tres etapas que permiten transformar el conocimiento en un activo intelectual que presta beneficios y que se puede compartir, es decir, llevarlo de lo tácito a lo explícito y viceversa, por eso se tuvo en cuenta la disponibilidad y el acceso a las tecnologías de la información en salud. Además, se consideró la capacidad de identificar, capturar, difundir e innovar el conocimiento dentro de las ciencias médicas; como una integración sinérgica de los distintos elementos que conforman el contexto informacional y cognoscitivo.

Etapas del proceso de la gestión del conocimiento:

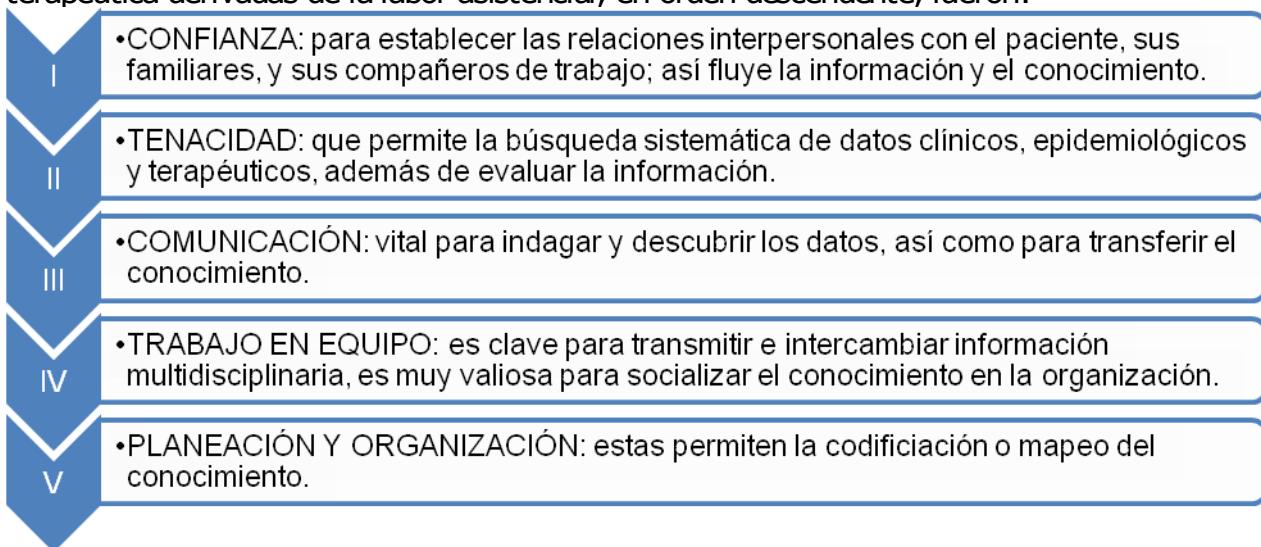


## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Perfil asistencial:

En la asistencia médica, el profesional debe ser capaz de educar a la población, prevenir enfermedades, ejecutar el método clínico, indicar los exámenes complementarios e interpretarlos, decidir y aplicar el tratamiento oportuno, colaborar con otros profesionales en la atención sanitaria, rehabilitar al paciente, demostrar valores y establecer relaciones interpersonales con sentido bioético.

Las competencias más importantes para la gestión de la información clínica, epidemiológica y terapéutica derivadas de la labor asistencial, en orden descendente, fueron:



Las competencias profesionales que se sometieron a evaluación, se consideraron imprescindibles en el ejercicio de la práctica médica y los entrevistados coincidieron en que todas se implican durante la gestión de la información y del conocimiento. De acuerdo con el criterio de otros autores, todo trabajador de salud pública establece una relación con los pacientes y con sus colegas, que genera diversas formas de acceder a datos, elaborar información y transferir conocimiento. Vidal (5) resalta la importancia de la gestión de la información en los hospitales e instituciones vinculadas a la salud humana, precisamente porque los profesionales insertados en estos centros, están inmersos en un constante flujo de situaciones asistenciales que generan necesidades de información y que requieren del intercambio y la evaluación recurrente de esta información para así brindar un servicio de excelencia.

#### Perfil docente:

El profesional vinculado a la docencia médica debe tener una alta responsabilidad educativa con sus pacientes y su comunidad, sus compañeros de trabajo, los residentes y los alumnos que se forman en su medio. Además, de organizar y realizar las actividades docentes afines con su especialidad, tanto en el pregrado como en el postgrado, así como mantener su superación.

Las competencias más valiosas para este perfil, en orden descendente, fueron:

- I •APRENDIZAJE CONTINUO: esta competencia garantiza la gestión de la información y el conocimiento en la docencia del pregrado y el postgrado.
- II •ASESORÍA: es necesaria para orientar a los educandos en la búsqueda y la trasferencia del conocimiento a través del trabajo educativo y las investigaciones.
- III •COMUNICACIÓN: imprescindible en los procesos docentes para difundir información y conocimiento, esta competencia se basa en la adecuada expresión oral y escrita.
- IV •CONFIANZA: es vital para que el educador pueda desarrollar su actividad docente, acercarse al alumno e identificar sus formas de asimilar el conocimiento.
- V •PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN: permiten calidad en el proceso docente-educativo, se sustenta en los planes de estudio, planes de clases y programas académicos.

Las tendencias a perfeccionar la relación médico-paciente y el vínculo multidisciplinario, cultivar la superación profesional y desarrollar la capacidad pedagógica de los tutores y demás profesores, han sido sugeridas por González (7) y Alpízar (13) como comportamientos y motivaciones que perfeccionan y elevan la calidad del trabajador de la salud, durante la formación académica de pregrado y postgrado; este proceso contribuye a la transferencia sistemática del conocimiento.

#### Perfil investigativo:

El profesional debe aplicar los procedimientos y técnicas de la investigación en el sector de la salud. Esto incluye desde la elaboración de proyectos de investigación, la solución de problemas de salud, la introducción de nuevas tecnologías, la recopilación y el análisis de sus resultados, hasta mostrar y publicar sus resultados en eventos y revistas científicas. Las competencias más importantes para esta tarea, en orden descendente, fueron:

- I •CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: son las competencias que permiten al profesional generar nuevos datos, informaciones y conocimientos desde la práctica médica.
- II •ORIGINALIDAD: esta proporciona la autenticidad en las investigaciones y en las publicaciones, requiere de la búsqueda de información para sustentar lo novedoso.
- III •COMUNICACIÓN: es clave para difundir, socializar y publicar datos, información y conocimientos, a través de revistas, libros y actividades científicas.
- IV •INICIATIVA: permite detectar y resolver los nuevos problemas científicos y origina nuevos conocimientos a partir de las investigaciones.
- V •PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN: garantizan la calidad de los proyectos científicos y su ejecución, así como la gestión escalonada de la ciencia dentro del sector.

Los científicos, desde diversas latitudes e instituciones, coinciden en que la gestión de la información y del conocimiento, son pilares de toda actividad investigativa. A partir de este

criterio, se han definido un subgrupo de competencias investigativas que incluyen la indagación, la argumentación y la innovación tecnológica y las mismas sustentan el perfeccionamiento y el desarrollo científico-técnico de los profesionales de la salud según el criterio de Perdomo (8) y Correa (10).

#### Perfil administrativo:

El profesional que se desempeñe como administrativo del sector salud, debe interpretar el cuadro de salud de su comunidad y tomar medidas para resolver los problemas. Es necesario que éste pueda establecer sus planes de trabajo, así como dirigir y controlar los programas de salud y evaluar la calidad de los servicios que se brindan desde cada nivel de atención: primaria, secundaria y terciaria. Las competencias más relevantes para este perfil, en orden descendente, fueron:

- I •LIDERAZGO: es clave en la dirección laboral, porque guía las investigaciones en sistemas y servicios, y procura la gestión eficaz del conocimiento en la organización.
- II •TRABAJO EN EQUIPO: permite el intercambio de la información propia del proceso administrativo y la gestión colectiva del conocimiento.
- III •PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN: dan la facultad de proyectar y codificar la información laboral, en función de mejorar la calidad de los sistemas y servicios.
- IV •COMUNICACIÓN: es imprescindible para el éxito del directivo, muy útil en la divulgación oral y/o escrita de los datos, y necesaria para socializar el conocimiento.
- V •CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: estas aseguran los cambios progresivos de los sistemas y servicios, a partir de la gestión de la información y del conocimiento.

De forma general, todas las competencias profesionales analizadas, se consideraron necesarias para que el profesional graduado de una carrera de las Ciencias Médicas pueda desempeñarse exitosamente. Para cada uno de los cuatro perfiles en que se ubique un trabajador del sector salud, estas competencias personales, interpersonales y mixtas, contribuyen y se relacionan de diversas maneras a la gestión de la información y del conocimiento en todos los escenarios, ya sean unidades asistenciales, universidades de ciencias médicas u otros centros de salud pública.

La comunicación fue considerada la competencia profesional de más utilidad en la gestión de la información y el conocimiento, porque ésta es necesaria para descubrir, intercambiar, transferir y difundir el conocimiento. Esto se corresponde con los objetivos del Programa Nacional de Alfabetización Informacional en Salud, aplicado en Cuba, y coincide con lo planteado por otros investigadores como Montero (6) y De Marco (11) que señalan la importancia de desarrollar las habilidades comunicativas en los estudiantes, los residentes y los demás recursos humanos de las ciencias médicas, por ser esta una herramienta indispensable para el ejercicio exitoso de la profesión.

#### **ABSTRACT**

A cross-sectional descriptive observational study was carried out, to determine the importance of the professional competitions in the information management and the knowledge in health. This qualitative investigation was developed through an interview, designed in the University Employment Office from the National Autonomous University of Mexico and applied to 24 Cuban investigators of Medical Sciences, in Ciego de Avila, during July 2011. It was deepened in the value of these competitions in the four profiles of the health sector workers: welfare, educational, investigative and administrative. The welfare work needs confidence, tenacity and communication with the patient and the rest of the medical equipment in order to manage

information. The educational function requires of the continuous learning, the consultant's office and the communication because they contribute to the pedagogical investigation and systematic transference of the knowledge. The research task requires of creativity and innovation, originality and communication to generate, to codify and to spread its results. The administrative task demands leadership, teamwork, planning and organization of information in systems and health services. It was concluded that all professional competencies, mainly communication, contribute to the management of the information and knowledge in public health centers.

**Key words:** PROFESSIONAL COMPETENCE, INFORMATION MANAGEMENT, KNOWLEDGE MANAGEMENT.

## CONCLUSIONES

1. Todas las competencias profesionales analizadas, son necesarias en el profesional graduado de una carrera de las ciencias médicas y éstas contribuyen a la gestión de la información y del conocimiento, independientemente de la actividad específica de cada trabajador, tanto en las universidades médicas como en los otros centros de salud pública.
2. Las tres competencias más importantes para gestionar información y conocimientos desde cada perfil fueron:
  - 2.1. En el perfil asistencial se necesita confianza, tenacidad y comunicación con el paciente y otros especialistas médicos.
  - 2.2. En el perfil docente se debe cultivar el aprendizaje continuo, la asesoría y la comunicación.
  - 2.3. En el perfil investigativo se requiere de creatividad e innovación, originalidad y comunicación.
  - 2.4. En el perfil administrativo se exige liderazgo, trabajo en equipo y organización.
3. La comunicación fue considerada la competencia profesional de más utilidad en la gestión de la información y el conocimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Nieves Lahaba Y, León Santos M. La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. Acimed [Internet]. 2001 [citado 20 Ene 2012]; 9 (2): 121-126. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352001000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352001000200004)
2. Soto Balbón MA, Barrios Fernández NM. Gestión del conocimiento. Parte II. Modelo de gestión por procesos. Acimed [Internet]. 2006 [citado 11 Ene 2012]; 14(1): [aprox. 6 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci05306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci05306.htm)
3. León Santos M, Ponjuán Dante G, Rodríguez Calvo M. Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. Acimed [Internet]. 2006 [citado 11 Ene 2012]; 14(2): [aprox. 5 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci08206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm)
4. Vázquez Martínez FD. Competencias profesionales de los pasantes de enfermería, medicina y odontología en servicio social en México. Rev Panam Salud Pública. 2010; 28(4): 298-304.
5. Vidal Ledo M. Primera estrategia para la informatización del sector de la Salud Pública Cubana. La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 2007.
6. Montero J, Rojas MP, Castel J, Muñoz M, Brunner A, Sáez Y, Scharager J. Competencias médicas requeridas para el buen desempeño en Centros de Salud Familiares en Chile. Rev Med Chil [Internet]. 2009 [citado 11 Ene 2012]; 137(12): 1561-1568. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872009001200003&script=sci\\_arttext&tlang=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872009001200003&script=sci_arttext&tlang=es)
7. Gonzalez Sánchez MC. Propuesta metodológica para la evaluación del desempeño profesional de los especialistas en Medicina General Integral de la República de Cuba. MediCiego [Internet]. 2010 [citado 11 Ene 2012]; 16(1): [aprox. 8 p.]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/vol\\_16\\_01\\_10/articulos/t-11.html](http://bvs.sld.cu/revistas/mciego/vol_16_01_10/articulos/t-11.html)
8. Perdomo IV, Martínez Calvo S. Estrategia metodológica para evaluar competencias profesionales en especialistas de Higiene y Epidemiología. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2010 [citado 11 Ene 2012]; 36(2): 142-147. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662010000200007&script=sci\\_arttext&tlang=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662010000200007&script=sci_arttext&tlang=en)
9. Salas Perea RS. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educ Med Sup [Internet]. 2010 [citado 11 Ene 2011]; 24(3): 387-417.

Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412010000300011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000300011)

10. Correa J. Medición de las competencias investigativas en docentes de fisiología: una aproximación empírica. *Rev Fac Med Univ Nac Colomb.* 2009; 57(3): 205-217.
11. De Marco MA, Vessoni AL, Capelo A, Dias CC. Laboratório de comunicação: ampliando as habilidades do estudante de medicina para a prática da entrevista. *Interface Comun Saúde Educ.* 2010; 14(32): 217-227.
12. Roque González R, Barrios Osuna I, Fernández Zulueta A, Faife Faife B, Torres Peña R, López Milhet AB. Propuesta de una guía de autoevaluación para programas de posgrado. *Rev Cubana Cir* [Internet]. 2010 [citado 11 Ene 2012]; 49(1): [aprox. 7 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003474932010000100013&lng=es&nrm=iso&tlang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003474932010000100013&lng=es&nrm=iso&tlang=es)
13. Alpízar Caballero LB, Añorga Morales J. La competencia pedagógica del tutor de especialidades médicas. *Rev Cubana Med Mil.* 2010; 39(3-4): 207-213.
14. Artiles Visbal L, Otero Iglesias J, Barrios Osuna I. Metodología de la investigación. Para las Ciencias de la Salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2009.
15. Fernández Valdés MM, Roberto Zayas M, Urra González P. Normas de competencias informacionales para el Sistema Nacional de Información en Salud. *Acimed* [Internet]. 2008 [citado 11 Ene 2012]; 17(4): [aprox. 7 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000400003&lng=es&nrm=iso&tlang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400003&lng=es&nrm=iso&tlang=es)