

PROCESO DE AUTOGESTIÓN EN PYME PRESTADORAS DEL SECTOR SALUD EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

GOMEZ V, LARA M, MOLINA A, OVIEDO S
*Cortés *G

ABSTRACT

This research is carried out with the intention to provide the reader with a constructivist approach where knowledge is generated from day to day, real life experiences. Based on critical elements identified in the management of human talent, such as: communication, group identity, the level of appropriation within the processes of self-management in an SME in the health sector of the city of Bogota, which resulted in a detailed analysis that aims to contribute to social development of human talent and competitiveness in these SMEs, which are represent by a great dynamics for the country's social protection and security system.

Keywords: communication, collective identity, appropriation and self-management.

RESUMEN

La presente investigación es realizada con el fin de dar a conocer al lector un enfoque constructivista en el que el conocimiento se genera a partir de experiencias reales vividas en el día a día, tomando como base elementos críticos identificados en la gestión del talento humano como son: la comunicación, la identidad colectiva, los niveles de apropiación dentro de los procesos de autogestión en una PYME del sector salud de la ciudad de Bogotá; obteniendo como resultado un análisis detallado que tiene como propósito contribuir al desarrollo social y competitivo del Talento Humano en este tipo de PYME, las cuales están representadas por una gran dinámica para el sistema de protección y seguridad social del País.

Palabras claves: Comunicación, Identidad colectiva Apropiación y Autogestión.

INTRODUCCION

En la actualidad las empresas deben situar a sus trabajadores y clientes, en primer lugar. Existe una necesidad en las PYME por desarrollar procesos de autogestión del talento humano, es decir, establecer mecanismos necesarios para asegurar el capital intelectual de las personas para que puedan cumplir la misión organizacional de manera adecuada, es en este tipo de escenarios donde el rol del psicólogo es de vital importancia para conducir a las personas a construir una organización competitiva, suministrando empleados bien entrenados y motivados, permitiendo el aumento de la autorrealización y su satisfacción, desarrollar y mantener la calidad de vida, administrar el cambio y establecer políticas éticas con el fin de desarrollar comportamientos socialmente responsables con la organización y su entorno.

Es por lo anterior que la presente investigación da a conocer los se tiene acerca de la autogestión en PYME. Además, los métodos cualitativos se pueden usar para obtener detalles complejos de algunos fenómenos, tales como sentimientos, procesos de pensamiento y emociones, difíciles de extraer o de aprehender por método de investigación más convencionales. De tal manera que se recolectara información verbal en base de los relatos brindados por las personas que se encuentran relacionadas con las PYME de salud.

Participantes

Se escogerá una pyme del sector de salud que preste sus servicios en la

diferentes discursos acerca del proceso de autogestión en la PYME Funsabiam prestadora del servicio de salud, llevando a cabo un análisis de cómo los colaboradores interpretan la comunicación, la identidad colectiva y los niveles de apropiación con respecto a sus funciones y la misión organizacional.

METODO

Tipo de Estudio

La presente investigación se sustenta desde una teoría crítica- emergente la cual esta entendida como un producto de la construcción social basada en las perspectivas definidas como el socioconstructivismo que pretende dar una mirada critica de la realidad actual. Se llevo a cabo esta investigación con base al estudio descriptivo del método cualitativo con el fin de conocer por medio de la obtención de narrativas, diálogos discursos para conocer las creencias y opiniones que ciudad de Bogotá (Fundación Para La Salud, La Bioética Y El Medio Ambiente). Se escogió esta muestra porque se considera que son figuras importantes en el proceso organizacional de la PYME teniendo en cuenta su rol de profesión y el nivel de participación en la misma, tanto el administrador como el jefe de recursos humanos, pues de allí parte el manejo en general de todos los asuntos de la organización. (En la tabla 1 se puede ver las principales características de cada uno de los participantes de la muestra trabajada.) En cuanto al usuario por medio de su información podemos determinar la calidad del servicio y hacer un contraste en cuanto

a los diferentes discursos, conocer la opinión o punto de vista acerca de cómo

el usuario percibe los procesos en la atención de la misma.

TABLA 1

Características de la muestra

CARGO	FUNCIÓN
Representante legal	Cargo de nivel alto
Jefe de Recurso Humano	Cargo de nivel medio
Asistente administrativo	Cargo de nivel bajo
Usuario del servicio	Desde hace un año

Técnicas e Instrumentos

La técnica que se utilizo en esta investigación fue la entrevista en profundidad y análisis de discurso. En esta técnica se puede dar un intercambio libre de información sin ninguna presión social para estar de acuerdo o no con el grupo. Además de ser la técnica más utilizada para obtener información o saber que opina la gente; En este sentido, aparece como esencial llegar a obtener el conocimiento del punto de vista de los miembros de un grupo social o de los participantes en una cultura, dado que el fin de la investigación es comprender los discursos acerca de la autogestión en una PYME del sector salud en Bogotá. En este caso se llevaron a cabo cuatro entrevistas individuales a cada uno de los participantes. Las entrevistas estuvieron basadas en los diferentes discursos construidos y enseñados acerca del proceso de autogestión que se lleva acabo dentro de la organización al cual trabajan de igual modo como se percibe la identidad colectiva, la apropiación y la comunicación en la pyme.

Procedimiento

El desarrollo se hará en 4 fases así:

- ♦ Fase Convocatoria del grupo: aquí se citara a las personas que brindara la información requerida para la investigación.
- ♦ Desarrollo de la entrevista: la entrevista se realizo de forma individual, en las instalaciones de la empresa, con la duración aproximada de una hora. La entrevista es dirigida en el que el participante contesto y expreso lo concerniente al tema de investigación.
- ♦ Análisis y construcción de matrices
- ♦ Descripción y análisis de información: una vez se recopilo la información se procederá a hacer el análisis correspondiente de la misma, para así procesar la información y obtener los resultados esperados.

Resultados

Encontramos durante el análisis de discurso dado por las entrevistas a los participantes, como la comunicación es la construcción que hacen los individuos a partir de las interacciones en la organización. El entrevistado percibe la comunicación de forma operativa es decir que los trabajadores transmiten información, opiniones, sugerencias y demás a hacia los altos mandos de la empresa pero no existen espacios reales donde la red de comunicación sea efectiva y se llegue a la solución de problemas comunes. En cuanto a la participación de los empleados no se reduce simplemente a lo laboral, cuentan con espacios donde puedan expresarse, siguiendo un conducto regular. Esto señala que la comunicación se da mediante canales específicos y no se genera de forma libre y espontánea.

Lo anterior sugiere que los empleados tienen cierto nivel de participación dentro de la organización, donde comparten opiniones, ideas y demás. Sin embargo dichos aportes no sugieren transformaciones o una producción de nuevos conocimientos para nutrir la organización. De igual forma como el significado de la familia dentro de una organización revela compromiso e identificación con la labor que se desempeña dentro de ella, conservando vinculación grupal que se desenvuelve por las relaciones laborales que se dan por medio de la interacción y construcción de realidades que compone la organización, fortaleciendo el compromiso con su PYME, desempeñando con mayor satisfacción los objetivos establecidos

por la empresa. Así mismo la afluencia de aspectos afectivos, sociales y cognitivos, alientan al colaborador, cumpliendo con la preservación y el progreso de la organización.

De igual manera esta IPS manifiesta respaldo ante sus empleados, proporcionando oportunidades laborales a familiares que tengan necesidad económica apoyando con su ingreso a la institución, fortaleciendo el compromiso entre empleados y jefes, donde el significado de familia en un grupo organizacional simbolice la tarea y su responsabilidad. Así mismo los integrantes manifestaran estabilidad, pues el respaldo que brinda la compañía da calidad en los resultados obtenidos, efectuando labores congruentes a su función dentro de la compañía, cumpliendo así con la meta organizacional. De igual forma De acuerdo a la narración del entrevistado, se percibe que los elementos identitarios se construyen no solo a nivel del puesto de trabajo sino a nivel organizacional. Al mismo tiempo lineamientos como la misión le permiten al trabajador tener un direccionamiento, orientado a las metas de la organización, de esta forma estos atributos se unifican con los intereses propios de cada uno de los empleados para transformarlos en objetivos colectivos. En si mismos, estos lineamientos podrían sugerir una fuente de control para los trabajadores, debido a que el entrevistado dice “está definida ya”, esto limita al trabajador a ser propositivo en el contexto laboral, porque debe ceñirse a un manual o a unos lineamientos específicos. Además podría sugerir que a la hora de realizar su trabajo, disminuye la posibilidad de ser generador de nuevas ideas y de

esta forma asumir una postura

DISCUSIÓN

A continuación se presentara la discusión de la información recopilada durante esta investigación, con el fin de dar a conocer a los lectores en detalle los análisis realizados a los discursos obtenidos por los empleados y usuarios de la pyme del sector salud.

También se consideró la "Encuesta Trimestral de Comportamiento y Opinión de la Pequeña y Mediana Industria en Colombia", referentes al cuarto trimestre de 2007. Realizada por *cinset*, (institución sin ánimo de lucro se dedica principalmente a la investigación en las áreas social, económica y tecnológica con énfasis en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa) acerca de la acomodación que deben hacer las ips en concordancia con la ley 100, la cual habla de normas, procedimientos, principios de seguridad como la eficiencia, la universalidad y unidad con respecto a los planes obligatorios en salud para la población colombiana.

Aun que las pymes se deben acoger a las políticas estipuladas en la ley 100, en cuanto a los principios que la rigen, adicional a esto debe estar preparada para inspecciones de vigilancia y control riguroso para su permanencia en el mercado de la salud, que pretende garantizar que un servicio sea óptimo. Ya que no se evidencia un control riguroso, dirigido por las entidades pertinentes del sector salud ni retroalimentación alguna de personal calificado u especializado para esta temática. No se evidencian canales que

autónoma frente a su trabajo. demuestre que se emplea elementos que generen desarrollo en cuanto a la comunicación interna y externa, que apropie a los empleados con las funciones que están desempeñando, relacionadas con el servicio que están prestando.

Se tiene en cuenta la utilización de los aportes mensuales estipulados por la ley 100 de 1993, que el trabajador realiza para poder acceder a este tipo de servicio gubernamental; que incluye la atención, los medicamentos, los programas, las campañas de prevención y promoción, los procedimientos médicos y la oportunidad en la prestación del servicio requerido.

Para indagar el manejo de la ley 100 y la aplicaron de esta dentro de las pymes se analizaron los relatos de los trabajadores (representante legal, jefe de recursos humanos, asistente administrativo) y clientes (la usuaria) de la fundación evidenciándose posibles falencias en la comunicación, en cuanto a la atención del servicio, la participación y el involucramiento de los empleados con respecto al tema esencial de esta investigación que es la autogestión en pymes. Según lo obtenido durante todo este proceso de investigación se encontraron elementos, para que la pyme de salud construya de manera óptima un modelo novedoso de autogestión en toda su parte interna.

El análisis se hizo teniendo en cuenta categorías tales como la comunicación, identidad colectiva, apropiación, siendo estas trascendentales para un buen entendimiento y aplicación en las pyme, de forma que se autosostengan,

autoorganizen, autodirigan y así el servicio brindado por ellas sea de calidad, que satisfaga las necesidades de los usuarios.

De otra parte “el concepto de participación esencial en la construcción de un proceso de autogestión es entendida como el elemento fundamental que permite que todas las demás características puedan desarrollarse, ampliarse, profundizarse o alcanzarse” Montero (2000) (pag.).Esto se refiere a como se desarrollan los integrantes de una comunidad, esto implica creación e intercambio de conocimientos dentro del entorno en el cual se desenvuelven las pyme de salud.

Además los procesos internos, la calidad de estos siempre se refleja en la atención a los usuarios, en el servicio al cliente, la calidad del producto; la negligencia del equipo de trabajo, que obstaculiza el reconocimiento y avance de la pyme en mercado, siendo variables no solo económicas sino del talento humano que paraliza la efectividad de la empresa.

Entre los relatos de la entrevista se evidencia el nivel de participación de todas las áreas como tal, en cuanto a las actividades, donde los empleados se involucran en los procesos de una forma interdisciplinaria pero bajo sus competencias, al haber participación hay integración por parte del equipo y esto hace que se sientan importantes en la clínica. Ya que en el relato de la usuaria se evidencian los beneficios del servicio de salud privado que está brindando la pyme ya que según su relato, es cómodo solicitar una cita para

su familiar que es de manera rápida y personalizada.

En la narración de la usuaria se evidencian los beneficios del servicio de salud privado que está brindando la pyme ya que según su relato, es cómodo solicitar una cita que es de manera rápida y personalizada.

Entonces el aumentar la calidad en cuanto a sus procesos, en el recurso humano y las utilidades, como argumenta Martínez (1999) “que si cada producto o servicio es el resultado de un proceso, el modo de mejorar la calidad es gestionar y mejorar el proceso”. Para ello es imprescindible, el trabajo en equipo disciplinar, introduciendo la mejora continúa en la práctica clínica, potencializando el aprendizaje mutuo para que la pyme se encuentre muy bien posicionada frente a la competencia.

Por esta razón se debe acoger políticas estipuladas en la ley 100, en cuanto a los principios que la rigen, adicional a esto debe estar preparada para inspecciones de vigilancia y control riguroso para su permanencia en el mercado de la salud, que pretende garantizar que un servicio sea óptimo. Ya que no se evidencia un control riguroso, dirigido por las entidades pertinentes del sector salud ni retroalimentación alguna de personal calificado u especializado para esta temática. No se evidencian canales que demuestre que se emplea elementos que generen desarrollo en cuanto a la comunicación interna y externa, que apropie a los empleados con las funciones que están desempeñando, relacionadas con el servicio que están prestando.

En algunas ocasiones los funcionarios que hacen parte del servicio al cliente no manejan un trato

personal poco capacitado que interrumpe la misión que tiene la ips y que es inherente a la razón social cuando dice ser: una fundación para la salud la bioética y el medio ambiente, donde se deben tener personas competentes acorde al perfil de la organización.

Sobre todo en el momento que la recepcionista habla con el usuario para asignarle una cita o el celador que atiende y orienta las inquietudes de las personas que se acercan a la ips, permitiendo que en esos momentos se consoliden los valores compartidos, para el cumplimiento de una misión, visión estipulada, para que los empleados las ejecuten con responsabilidad.

Además las habilidades para dialogar, comunicarse de forma clara, tolerante, que sean receptivos, de lo contrario esto hace que se vaya disminuyendo cada vez la imagen de la pyme, y de los servicios que está ofreciendo, dificultando su permanencia en el mercado ya que día a día se crean más pyme que tratan de brindar un mejor servicio y entran al entrono de la competitividad.

Aunque tengan la misma actividad económica, todas tienen signos, políticas y reglas que las hace diferenciarse de las demás, esto no quiere decir que estén prestando un mejor servicio, pero sí que se rigen por normas que están relacionadas con su misión y visión.

agradable con las personas que solicitan una cita para acceder a un profesional de la salud, se encuentra

Generando una identidad colectiva en la pyme de salud que se llegue a generalizar, donde el factor humano participe, sienta y actúe con la pyme, que tengan presente que por estar inmersas en un mercado les interesa venderse, posicionarse, y no sea vista solo como un negocio que a pocos beneficia, especialmente a sus dueños, consiguiendo no dejar satisfechos a los usuarios, con deficiencia en los procesos que se basan.

Importante que la identidad de las pyme de salud se integren con un mismo fin de beneficiar, promover diagnósticos - oportunos siendo esto su fortaleza, oportunidades para cambiar, construir socialmente ese sistema sostenible que se basa en la organización interna de la pyme, que genere procesos de autogestión favorables dirigidos por lideres que se interesen en el manejo adecuado y organizado.

Necesitando oportunamente un diagnostico para identificar fortalezas, oportunidades para cambiar y construir socialmente un sistema sostenible que se practique dentro de la pyme, que además produzca un proceso de autogestión favorable dirigido por lideres que se interesen por un bien común.

De tal manera que sea pertinente el involucramiento del recurso humano como parte de la estrategia para asumir con claridad los roles que efectúa cada empleado dentro la compañía, demostrando identificación, apropiación y agrado por el trabajo que desempeña

en su área, gestionando tareas eficaces, procurando dar una comunicación eficiente en todos los espacios que tenga contacto la empresa. “De lo contrario, al no tener en cuenta al recurso humano puede caer en la reducción de producción, del sentido objetivo de la empresa, evidenciándose una clara división entre los empleados y los niveles jerárquicos superiores”, Puerta & Nieto (1990).

De igual manera al tener claridad en los roles, la identidad organizacional se percibirá pertinente y estable, en el proceso de autogestión, la comunicación debe hacer partícipe a los trabajadores dentro del entorno laboral, en cuanto a las políticas, filosofías, principios estratégicos implementados dentro de la pyme de salud.

Como señala Dubar (2001) “la identidad no es otra que el resultado a la vez estable y provisorio, individual, colectivo, subjetivo, objetivo, biográfico y estructural, de los diversos procesos de socialización que, comúnmente, construyen los individuos y definen las instituciones” (p. 45). Por esto al tener una identidad organizacional que se perciba en los procesos de comunicación, identidad colectiva y apropiación que estén acorde a los principios como a los valores de la pyme.

Por esto los empleados deben estar debidamente informados de los cambios que se estén presentando, de las adaptaciones, reformas de la ley 100, en cuanto al servicio de salud para que por medio de la cultura organizacional se adopten esa normatividad dentro de la empresa para que haga parte de los

valores, juicios, tareas compartidas, arraigadas a la actividad grupal.

Porque no se hace mención en la entrevista del jefe de recursos humanos, ni el representante legal, acerca de capacitaciones organizadas en la pyme, que son de gran utilidad para que el trabajador participe de manera activa en la toma de decisiones que son esenciales para fortalecer procesos que necesitan de su total disposición, atención, apoyo. De tal manera que se forme el comportamiento de una manera interdisciplinar que abarque las áreas personales, familiares como laborales, para ir enfocando los ideales, las expectativas, habilidades que permitan desarrollar un trabajador con características competitivas y que se relacione con lo que espera la organización del talento humano.

Del mismo modo al establecer de manera oportuna los principios facultados, la comunicación, la identidad a nivel colectivo, conlleva una serie de compromisos donde cada individuo que integra experiencias, conocimientos propios, enlace coherentemente con lo que la pyme de salud quiere constituir, por medio de capacitaciones. Cartwright & Zander, (1974) “enfatisa que la relación de pertenencia que va desarrollando la persona hacia su grupo, surge a partir de la afinidad, de la frecuencia, interacción entre sus miembros, llevándolos a que se identifiquen entre si como miembros y piensen en sí mismos”.

Formando cada una de las directrices con conocimiento, orientado a una práctica adecuada en donde los trabajadores se identifiquen, se

apropien de su puesto de trabajo, de funciones laborales, en su participación, de tal manera que en la toma de decisiones se perciba crecimiento y mejora en los procesos que se necesitan para tener un servicio con responsabilidad social que con lleve a un beneficio mutuo.

Fortaleciendo de esta manera el lenguaje característico dentro esta pyme como el contenido técnico, medico, profesional por el contexto de salud en que están inmersos brindado un servicio de salud a pacientes con enfermedades mentales (pacientes psiquiátricos); Que además como dice Robbins (2004), hagan parte de esas “costumbres organizacionales entendidos como las consecuencias repetitivas de los comportamientos que se evidencian dentro del entorno laboral como la comunicación en los diferentes mandos que se lleva diariamente” (p. 536).

Para adecuar los procesos internos y para su acatamiento en la organización, deben estar relacionados con el mantenimiento de una comunicación horizontal, entre todos los niveles del organigrama, disminuyendo sistemas burocráticos, donde el empleado es controlado, supervisado, siendo parte de una forma mecanicista y ortodoxa. Evidenciado en la entrevista cuando el entrevistado percibe la comunicación de forma operativa es decir que los trabajadores transmiten información, opiniones, sugerencias y demás a hacia los altos mandos de la empresa pero no existen espacios reales donde la red de comunicación sea efectiva y se llegue a la solución de problemas comunes.

Desde tiempos de Taylor & Fayol citado por Fernández (2001), es sabido que para dirigir no es suficiente con tener determinadas cualidades personales, es cierto que si esas cualidades se poseen, la dirección será más eficaz” (pag). Por esto el estilo mecanicista de control constante frente a los empleados sin poca opciones de participar en las tomas de decisiones de la organización ya es obsoleto.

Para ello deberían implementar métodos donde la comunicación sea plana, que acceda al desarrollo de información entre departamentos por medio de la toma de decisiones participando todas las áreas. Porque según lo comentado por el representante legal la comunicación se da de forma directa (burocrática), donde el colaborador le comenta las inquietudes o cualquier tipo de información a su jefe directo y manifiesto que se canaliza a través de inquietudes y problemas que se tengan.

Lo anterior debido a que en todos los niveles jerárquicos estipulados en la pyme no tienen en cuenta las condiciones, los conocimientos o un proceso de comunicación oportuna para un proceso de autogestión como dice el jefe de recursos humanos en la entrevista que “No, aquí no se ha elaborado esto”.Es decir que en los procesos internos de la fundación no se lleva a cabo la autogestión, porque se carece de conocimiento como se capacitación en cuanto a este tema.

Precisamente en eventos como estos se compromete al psicólogo por la responsabilidad, principios éticos, sociales para crear o rediseñar esta

estructura o sistema organizacional, forjando la profesión en campos que están relacionados con las comunidades como lo es la Colombiana, de la buena calidad y desempeño de estas, así mismo se verá el incremento de la credibilidad en el sistema de salud.

Aun perteneciendo a una sociedad como esta, que cada vez es más compleja, además la falta de interés, descuido, por parte del estado con la realidad que acapara las diferentes niveles socioeconómicos primordialmente a los estratos bajos.

Por esto se debe cuestionar los empleados y empresarios acerca de los reajustes de procesos, diseñar elementos de calidad, que este orientando a los intereses del estado teniendo en cuenta las necesidades que competen a las personas. Para Sánchez (2000) "la mala eficacia de los procesos implica la coordinación entre

servicios y unidades, integrando a los profesionales de la consecución de los objetivos, eliminando demoras, duplicidades, gastos innecesarios propiciando la visión integral del paciente, hecho que implica una mejora de su satisfacción".

Esto en teoría pero se debe ganar estos espacios donde se haga un análisis crítico de la labor del psicólogo organizacional e implementar estrategias, utilizar recursos donde las entidades conozcan, entienda, promuevan la voz. Encaminado por el paradigma emergente que contribuye en pro del desarrollo de nuevas "Organizaciones sostenibles" desde instancias culturales, sociales, económicas y demás. A si mismo permite generar y transformar modelos de gestión.

De otra parte esta investigación se interesa en el crecimiento de programas curriculares orientados al cambio organizacional de nuestro contexto.

REFERENCIAS

Arbeláez, A. (2006). Realizo una investigación acerca de la actividad de comercio y servicios de las Pymes en Colombia. web www.latinpymes.com.

Betancur, F. (2001). Salud Ocupacional: Un enfoque humanista. Colombia: McGrawHill.

Castro, M. (1996). Psicología de los procesos comunitarios y la interacción interdisciplinaria. Bogotá.

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Ed. Thomson.

Davidoff, L. (1992). Introducción a la Psicología. Colombia. 3ª Ed. Mc Graw Hill

Dionisio, S, Echavarría, S, Reyes, D, Rodríguez, N. (2006) Discursos Construidos por Trabajadores en Salud en Relación a la Identidad Laboral. Bogotá. Tesis.

Disponibilidad de Recursos humanos en salud, (2006) sector oficial, Arboleda, José (1997), una misión posible: políticas y programas de apoyo en la microempresa en Colombia. Dpto, nacional de planeacion, Bogotá.

El Cinet, Acopi y la Fundación Konrad Adenauer (2008). Realizaron una Encuesta acerca de comportamiento y opinión de la pequeña y Mediana Industria en Colombia en el cuarto semestre de 2007. web www.acopi.org.co

Fernandez, C. & Dankhe, G. (1986). La comunicación humana, Mc Graw Hill.

Formanchuk, A.(2008) Comunicación interna y sentido de pertenencia Artículo Cuando la velocidad corta raíces.

Garcia, C.(2008). Sujetividades Laborales. Revista Pre TIL No. 17.Universidad Piloto de Colombia.

GIL-CASARES GASSET MARÍA (2008). Realizo una investigación acerca de la comunicación y gestión. Web comunicacioninterna-m.blogspot.com/.

González, Rey.(2000). *Investigación Cualitativa en Psicología*. México: Thomson.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2000). Metodología de la investigación. México Ed: McGrawHill.

Manual operativo para la elaboración de "definiciones contextuales" y "redes contrastantes", en Signa. Revista de la Asociación Española de Semiótica, Vol. 7, pág. 233-253; y en www.centro-de-semiotica.com.ar (subido en abril 2002).

Martínez, A. (2005).Manual de gestión y mejora de procesos en los servicios de salud.ed.mexicana.

Ralirez, J. (2006).PYME mas competitivas .Mexico. Ed.Mayol.

Revista Interamericana de Psicología Ocupacional (Vol. 2 No. 2 [1995]; p. 115-128) compromiso organizacional

Revista articulo z, Gerencia y Sentido de Pertenencia. Publicado: 23-03-2008.Carlos Mora Vanegas.

Robbins, S. (2004).Comportamiento Organizacional. Mexico: Pearson

Ruiz, V. (2004). Organizaciones Comunitarias y gestión Asociada. Ed. Paidos.

Straus, A. & Corbin, J. (2002). Bases de la Investigación Cualitativa. 2ª Ed. Universidad de Antioquia.

Velandia, f. (2008) Satisfacción, oportunidad y razones de no uso de los servicios de salud en colombia.Revista Gerencia y Política de Salud.Página 1.

Vigotsky, I. (2002) Pensamiento y Lenguaje. 2ª ed. Barcelona: Paidos.