

LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO PARTE DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUDCOOP REGIONAL NEIVA

NUBIA PATRICIA REINOSO TRUJILLO

Código 55158868

MARIA DE JESUS MOLANO

Código 36183464

YINETH LOSADA DIAZ

Código 55156168

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CICLO PROFESIONAL

NEIVA

2004

LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO PARTE DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUDCOOP REGIONAL NEIVA

NUBIA PATRICIA REINOSO TRUJILLO

Código 55158868

MARIA DE JESUS MOLANO

Código 36183464

YINETH LOZADA DIAZ

Código 55156168

Trabajo de Tesis presentado como requisito para optar él titulo de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Director de Tesis

DR. VICTOR ARTURO MORENO RIVEROS M.V.Z.

Especializado en Investigación y Tutoría académica

Especialista en Administración de Empresas

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA "UNAD"

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

CICLO PROFESIONAL

NEIVA

2004

NOTA DE ACEPTACION

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Neiva, Abril 2004

DEDICATORIA

A mis padres JAIME LOSADA GARCIA (Fallecido) y a mi madre ROSALBA DIAZ, a mi esposo DIEGO ALEXANDER VALENCIA SANCHEZ (Fallecido), a mis hijos BRANDON ALEXIS y JOHAN ALEXANDER, que me apoyaron de una u otra forma para alcanzar este tan anhelado éxito que hoy sustento.

YINETH LOSADA DIAZ

Dedico esta obra que es el fruto de la perseverancia, disciplina y responsabilidad brindada por mis progenitores quienes se congratulan por esta respuesta que ofrecerle.

NUBIA PATRICIA REINOSO TRUJILLO

Dedico a Dios, a mis padres, y demás familiares que contribuyeron a lograr este éxito tan anhelado que en estos momentos ostento y que van a contribuir en el progreso como persona y profesional que soy.

MARIA DE JESUS MOLANO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia "UNAD", por habernos brindado su orientación y capacitación a lo largo de la carrera de Administración de Empresas.

Al **Dr. VICTOR ARTURO MORENO RIVEROS**, Director de Tesis, que nos oriento y asesoro en la investigación; a todos los demás tutores por haber compartido sus conocimientos mediante la enseñanza en el transcurso de la carrera que hoy felizmente terminamos.

Agradecer a toda la parte administrativa de la Universidad, en especial al Ingeniero **ALIRIO DELGADO QUINTERO** coordinador de la Oficina de registro y Control de institución, y a todos los docentes que de una u otra forma contribuyeron a poder alcanzar este tan anhelado éxito que hoy orgullosamente ostentamos.

**NUBIA PATRICIA REINOSO TRUJILLO, MARIA DE JESUS MOLANO, YINETH
LOSADA DIAZ.**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN ANALITICO DE LA INVESTIGACION	9
INTRODUCCION	13
1. TITULO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1. PROBLEMA A INVESTIGAR	17
2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	20
3. JUSTIFICACION	21
4. OBJETIVOS	23
4.1. OBJETIVO GENERAL	23
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	23
5. REFERENTE TEORICO	25
5.1 REFERENTE SITUACIONAL	25
5.2. REFERENTE HISTORICO	41
5.3. REFERENTE TEORICO	44
5.4 REFERENTE CONCEPTUAL	61
5.5 MARCO LEGAL	69
6. HIPOTESIS Y VARIABLES	70
6.1 HIPOTESIS	70
6.2 VARIABLES	70
6.2.1. VARIABLE DEPENDIENTE	70
6.2.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	70
6.2.3. VARIABLES E INDICADORES	71
7. DISEÑOS METODOLOGICOS	73

7.1	TIPOS Y ENFOQUE	73
7.2	POBLACION	73
7.3	MUESTRA	74
7.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS	76
7.4.1.	TECNICAS	76
7.4.2.	INSTRUMENTOS	76
7.5.	FUENTES Y TECNICAS PARA RECOLECCION DE LA INFORMACION	77
7.5.1.	FUENTES PRIMARIAS	77
7.5.2.	FUENTES SECUNDARIAS	77
7.5.3.	TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	77
8.	RESULTADOS DE LA INFORMACION	79
8.1	TABULACION Y PONDERACION DE LAS ENCUESTAS PERSONALES REALIZADAS A FUNCIONARIOS Y CON TRATISTAS DESALUDCOOP REGIONAL NEIVA	84
8.2	GRAFICACION ENCUESTAS PERSONALES	90
9.	COMPROBACION DE HIPOTESIS	106
10.	CONCLUSIONES GENERALES	108
11.	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	109
	BIBLIOGRAFIA	110
	ANEXOS	111
	ANEXO No. 1 ENCUESTAS PERSONALES	112
	ANEXO No. 2 GLOSARIO	116

LISTA DE CUADROS

	Pag.
CUADRO No. 1. MUESTRA ESTRATIFICADA POR AREAS DE TRABAJO SALUDCOOP REGIONAL NEIVA	75
CUADRO No 2. SEXO	90
CUADRO No 3. GRADO DE SECULARIDAD	91
CUADRO No 4. TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA	92
CUADRO No.5. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL	93
CUADRO No. 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	94
CUADRO No. 7. ACTIVIDADES LABORALES	95
CUADRO No. 8. SITIOS DE TRABAJO	96
CUADRO No. 9. FUNCIONARIOS Y AREAS DE TRABAJO	97
CUADRO No. 10. DIRECTIVAS Y EMPLEADOS	98
CUADRO No.11. RELACION LABORAL CON DIRECTIVAS	99
CUADRO No.12. ESTIMULACION PERSONAL Y PROFESIO NAL	100
CUADRO No.13. RELACIONES INTERPERSONALES	101
CUADRO No. 14. ESTABILIDAD LABORAL	102
CUADRO No. 15. EVALUACION LABORAL	103
CUADRO No. 16. SISTEMAS DE EVALUACION	104
CUADRO No. 17. IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN	105

**RESUMEN ANALITICO DE LA INVESTIGACION
(R.A.I)**

1. TITULO: LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO PARTE DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

**2. PONENTES: NUBIA PATRICIA REINOSO TRUJILLO
MARIA DE JESUS MOLANO
YINETH LOZADA DIAZ.**

3. PROBLEMA DE INVESTIGACION:

La presente investigación pretende indagar sobre la calidad de los sistemas de información como parte de los procesos Administrativos en SALUDCOOP Regional Neiva.

4. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿ Determinar cuales son las causas que impiden la mala información entre los directivos, funcionarios y clientes externos, para lograr un buen desarrollo de las actividades Administrativas de la empresa SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cuales son los factores que inciden en la calidad de los sistemas de información (sistemas abstractos o físicos, Sistemas Determinísticos y probabilístico y los sistemas Cerrados y abiertos), como parte de los cambios en los procesos administrativos en SALUDCOOP Regional Neiva.

5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ◆ Identificar los factores internos y externos que afectan la eficiencia, eficacia de los sistemas de información en los procesos administrativos de Saludcoop.
- ◆ Identificar cuales son los procesos administrativos que se llevan a cabo en Saludcoop, regional Huila.
- ◆ Establecer los mecanismos de control que permitan dar solución rápida y eficiente en la información entre las directivas y los funcionarios de la empresa.
- ◆ Identificar los posibles factores internos que han limitado el intercambio de información generando incertidumbre dentro de la organización.
- ◆ Diseñar instrumento y mecanismos necesarios para que exista una buena recolección de la información los cuales serán un soporte para que exista una excelente información entre los funcionarios de la organización.
- ◆ Establecer los medios masivos de información para una eficiente conducción de los grupos de trabajo, equipo y liderazgo que permitan prevenir conflictos resolviéndolos rápido y oportunamente cuando se tenga inicio del problema.

6. HIPOTESIS

- ◆ **Los traumatismos que existen en la parte administrativa de Saludcoop, obedecen a los retrasos por parte de los intermediarios en la comunicación, planeación, organización, control y liderazgo, ocasionando molestias entre los usuarios y los funcionarios de la organización.**
- ◆ **Cuales serian los factores que están incidiendo en la mala información por parte de las Directivas de la empresa hacia los funcionarios y esta a su vez a los clientes externos.**

7. METODOLOGIA

ENFOQUE: EMPIRICO ANALITICO

TIPO: DESCRIPTIVO Y EVALUATIVO

DISEÑO: CUASI-EXPERIMENTAL

VARIABLES:

VARIABLE DEPENDIENTE:

La calidad de los sistemas de información en la prestación de servicios de salud en SALUCOOP REGIONAL NEIVA.

VARIABLE INDEPENDIENTES:

Efectividad

Eficiencia

Eficacia

Comunicación

Liderazgo

7.1. TÉCNICAS DE INVESTIGACION

Las técnicas utilizadas en la investigación son:

La observación Científica

la Encuesta personal.

La entrevista estructurada

8. POBLACION

El universo de estudio estará conformado por 400 funcionarios que conforman la planta de personal (Personal de Planta y contratistas) de empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

8.1. MUESTRA

La muestra es de 71 funcionarios de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

9. CONCLUSIONES

- La estructura organizacional esta presentando cierto grado de deficiencia en los manejos de los procesos laborales por que no les permite fácilmente el trabajo en equipo, la interdependencia y la integración de las diferentes áreas de trabajo no se están manejando efectivamente y con mayor agilidad para alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la institución.
- El liderazgo esta mal ejecutado por que sé esta imponiendo un liderazgo autocrático poco conveniente para la norma; funcionamiento de la entidad el cual esta redundando en la productividad, creatividad y eficacia de los funcionarios.
- Las relaciones interpersonales y los conflictos internos están presentando una ligera desviación en los objetivos de la empresa.
- La estabilidad laboral es muy preocupante por los continuos cambios y despidos de funcionarios en las diferentes áreas de la empresa.

INTRODUCCION

En el medio en que se desarrolla la actividad de la empresa, es importante estar continuamente innovando y creando estrategias que busquen el mejoramiento continuo, con el fin de lograr la funcionalidad en el sistema organizacional.

Esta investigación tiene como finalidad analizar los diferentes sistemas de información como son: Sistemas Abstractos o Físicos, sistemas determinístico y Probabilísticos y los sistemas Cerrados y Abiertos, en el área de la salud, en la empresa SALUCOOP regional Neiva (Huila).

La comunicación organizacional en el marco de las organizaciones reales, se orienta implícita o explícitamente hacia propósitos tales como incrementar la productividad, el conocimiento que la gente tiene acerca de los procedimientos, la estructura o la historia de la organización.

La estructura de un sistema que define sus partes y las relaciones, entre estas las cuales son de dos tipos: las personas y los elementos impersonales. Lo relacionado con la parte personal como su nombre le indica es el individuo con sus características personales que lo diferencian de los demás y lo hace único y los elementos impersonales son todos aquellos medios o canales físicos de transmisión y recepción de mensajes en la organización, entre los cuales tenemos: Memorando, circulares, periódicos, murales, correo electrónico, sistemas de videocomunicación, revistas internas, tecnología de comunicación a distancia

(telefax), entre otras, nos damos cuenta que estos es los medios impersonales de comunicación que se utilizan dentro de la organización para estar en contacto.

Desde esta perspectiva la investigación tuvo como finalidad indagar en la calidad de los procesos de información como parte de los cambios en los procesos administrativos que se están presentando en el interior de la empresa, por parte de los funcionarios de la entidad, y establecer las posibles alteraciones que se presentan en la comunicación interna entre las directivas y los funcionarios de las diferentes áreas de trabajo que allí se desarrollan que nos va a permitir aclarar cuales son los factores que se están conjugando en la información por partes de las directivas de la organización, hacia los funcionarios.

La comunicación juega un papel decisivo en el momento en que se trata de equilibrar la estructura organizacional en cualquier nivel, tal es el caso de los funcionarios - entidad, estas relaciones han surgidos por las continuas falencias en la información interna que se está utilizando de manera fragmentada y aislada originando traumatismos en el sistema organizacional para planear, organizar y evaluar dichos medios.

Uno de los principios de la excelencia y la calidad total están orientados a facilitar los canales de información, es un proceso dinámico, donde se debe cumplir con tareas simples pero importantes, la de saber escuchar, expresar e interactuan, valiéndose de las mismas percepciones para una posterior verificación y comprensión. El comportamiento del individuo dentro de un grupo es determinante para el desarrollo y el logro de objetivos comunes.

Es vital que la organización revise sus procesos de interrelación y evalúe el panorama que permita visualizar la empresa de manera grupal y de trabajo en equipos y que muestre una cultura de desarrollo organizacional que promueva la sinergia, el multiliderazgo y fomentar la participación a cada uno de los niveles.

Para la empresa SALUDCOOP Regional Neiva es importante que sus funcionarios se encuentre satisfechos en sus lugares de trabajo, pues ellos son la imagen de la institución.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud hoy día, entendiendo la atención en salud como servicio público y bajo el nuevo esquema jurídico de la Ley 100 de 1.993 que busca la cobertura universal e integral para todos los habitantes del territorio nacional, las Empresas Promotoras de Salud deben brindar a sus usuarios servicios de salud que cubran desde el fomento de la salud y prevención de la enfermedad hasta la rehabilitación de la misma pasando por él diagnóstico y tratamiento.

El presente trabajo se desarrollara en varias etapas las cuales se iniciaron con la descripción, planteamiento y formulación del problema, los marcos referenciales, la elaboración de hipótesis y variables, una vez obtenida toda esta información se procedió a la tabulación y gratificación de los resultados de la encuesta personal de la investigación. A través de ella se visualizo y se determino claramente que la mala utilización de los sistemas de comunicación por parte de las directivas de la empresa está causando malestar en la parte interna y externa de la empresa SALUCIOOP Regional Neiva.

1. TITULO

LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION COMO PARTE DE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. PROBLEMA A INVESTIGAR

El sistema General de seguridad Social en Salud hoy día, atendiendo la atención en salud como un servicio publico y bajo el nuevo esquema jurídico la Ley 100 de 1.993 que busca la cobertura universal e integral para todos los habitantes del territorio nacional, las empresas promotoras de salud deben brindar a los usuarios servicios de salud que cubran desde el fomento de la salud y prevención de las enfermedades hasta la rehabilitación de la misma pasando por él diagnostico y tratamiento.

Históricamente la atención en salud se ha desarrollado dentro del esquema curativo de la enfermedad y ha brindado atención a las personas que por necesidad han acudido a él. La Ley 100 de 1.993 establece que la puerta de entrada al sistema excepto para casos de urgencias debe ser siempre él medico general, sin embargo se debe tratar de cambiar ese esquema buscando implementar la promoción de la salud y prevención de enfermedad.

La promoción y prevención en salud se constituye en uno de los más importantes objetivos por lograr ya que permite alcanzar mejorar la calidad de vida de los usuarios y a la vez optimizar la eficiencia económica del sistema.

Saludcoop Regional Neiva, es una empresa prestadora de servicios de salud de excelente calidad y su compromiso es generar bienestar y desarrollo en el largo plazo a los clientes, funcionarios, accionistas y comunidad en general.

La visión es la de ser los mejores y ofrecer servicios y productos con una calidad superior y clara orientación como una empresa exitosa, eficaz y eficiente, unido a una alta tecnología y a un grupo humano que se distinguirá por su profesionalismo, compromiso y pertenencia en la organización.

Los sistemas que se emplean dentro de las organizaciones o empresas son los sistemas Abstractos o Físicos, sistemas Determinísticos y Probabilísticos y los sistemas Cerrados y abiertos; la empresa SALUCOOP Regional Neiva – Huila, esta empleando los sistemas cerrados y abiertos, donde se debe vigilar la información tanto interna como externa (lo que se recibe y lo que se envía al medio externo), ya que esta es un elemento integrador de la empresa en un medio dinámico y cambiante como el que vivimos.

El desarrollo logrado en el sector Salud con la implementación de la Ley 100, ha presentado cambios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud hoy día, entendiendo la atención salud como un servicio público y bajo el nuevo esquema jurídico de la ley 100 de 1.993 que busca la cobertura universal e integral para todos los habitantes del territorio Nacional, las empresas Promotoras de Salud deben brindar a los usuarios servicios de salud que cubran desde el fomento de la salud y prevención de la enfermedad hasta la rehabilitación de la misma pasando por el diagnóstico y tratamiento. No obstante el éxito y el sostenimiento de este esquema dependen en gran parte del incremento en los ingresos del Sector Salud y el buen manejo bajo los criterios de eficiencia, eficacia, economía y equilibrio financiero de la institución.

Existen otros aspectos que influyen en la reforma de la seguridad social como es la relación que existe entre las empresas Promotoras de Salud "E.P.S", las Instituciones Prestadoras de Salud "I.P.S".

La Ley 100 establece el Sistema General en Seguridad Social en Salud, desarrolla los fundamentos que los rigen, determina su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas y de control y las obligaciones que se derivan de su aplicabilidad.

La Empresa SALUDCOOP Regional Neiva dentro de sus sistemas de comunicación y de organización ha presentado algunas alteraciones en sus procedimientos de su sistema de funcionamiento en la parte administrativa y operativa que pueden deteriorar en la calidad de los mismos, por factores internos que se deben de detectar a fin de unificar criterios y mejorar este servicio.

Estos inconvenientes en el manejo de la información pueden afectar tanto la empresa en su estructura principal como en las otras I.P.S. ubicadas así:

El POMAR, ubicado en Calle 17ª No. 6-69 del Barrio Quirinal.

Los ALMENDROS, ubicado en la Calle 18 No. 5B – 12

El CEDRAL, ubicado en la Calle 16 No. 6-72

Los PINOS, ubicado en la Calle 19 No. 5ª - 68

Con el fin de que la información sea ágil y oportuna, se deben introducir cambios que determinen como estrategia fijar una visión clara y objetiva acerca del pensamientos de los trabajadores sobre la comunicación dentro de la organización, con el fin de mejorar algunas dificultades las cuales conllevan a crear traumatismos en los procesos administrativos.

Se ha detectado fallas en los procesos de los sistemas de comunicación por parte de la e E.P.S que prestan la atención en salud, estas fallas se están presentando especialmente en la parte administrativas de cada una de ellas porque esta no hacen llegar a tiempo la comunicación a sus subalternos y los únicos perjudicados

son los usuarios que van a perder tiempo y dinero cuando solicitan algún servicio de estas.

2.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿ Determinar cuáles son los factores que afectan la calidad de los sistemas de información entre los Directivos, Funcionarios y Clientes Externos en las diferentes I.PS, que conforma la empresa para lograr una buena eficiencia y eficacia en todas las actividades Administrativas de SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

3. JUSTIFICACION

Se reviste de suma importancia para SALUDCOOP Regional Neiva, una cultura de cambio ante los grandes retos de impuestos por el medio externo y por la economía de nuestro país y por la Ley 100 de 1993, asumiendo una actitud positiva, abierta al cambio e innovando en sus procesos, con el fin de brindar una mayor cobertura y proyectarse como una entidad más competitiva en el campo de la Salud.

Ante la necesidad de mejorar la comunicación en los procesos administrativo se plantean unos objetivos generales y específicos que darán como resultado la evaluación de la calidad de los servicios en las I.P.S el Pomar, el Cedral, los Almendros y los Pinos.

Ya que esta evaluación de la calidad de los sistemas de información llevara a que la empresa se organice administrativamente en sus procesos comunes y cotidianos que hacen relación con el funcionamiento de la misma y a su vez plantear estrategias de mejora de estos que repercutan en buen servicio en su eficiencia, cumplimiento, eficacia para beneficio de los usuarios y la comunidad en general.

Es estimulante apreciar el esfuerzo de las diferentes áreas de la organización en la definición de objetivos, determinación de metas y selección de las estrategias, con la convicción profunda de hacer realidad lo que la meta ha concebido y que se recoge en documentos que muestran y miden el crecimiento de la empresa y de los funcionarios de SALUDCOOP Regional Neiva y donde las directivas tienen un eslogan que dice " Somos los primeros " Queremos ser la E.P.S preferida por los

Colombianos y en especial del pueblo Huilense, " Yo brindo calidad " y " Doy lo mejor de mí, estas frases se quieren sembrar en los funcionarios de la organización con el fin de proyectar el trabajo individualmente y como empresa en la medida en que haya una relación equivocada entre lo que se dice ser y lo que se hace para serlo.

La excelencia de los servicios depende básicamente en gran parte de que exista una buena información entre directivos y funcionarios, es por eso que se deben crear estrategias de mejoramiento en los canales de información.

Si son los mejores, que eso mismo piensen los usuarios, por este motivo se debe iniciar un cambio, concientizando a los empleados de que la calidad y el servicio son las principales funciones, generando calidad agregada a la salud de los usuarios, al final del mismo se puede concluir que vale la pena hacerlo bien, con el entusiasmo, gozo, dedicación, pensando en quienes irán a recibir el fruto de nuestro empeño.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cuales son los factores que inciden en la calidad de los sistemas de información (sistemas abstractos o físicos, Sistemas Determinísticos y probabilístico y los sistemas Cerrados y abiertos), como parte de los cambios en los procesos administrativos en SALUDCOOP Regional Neiva.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ◆ Identificar los factores internos y externos que afectan la eficiencia, eficacia de los sistemas de información en los procesos administrativos de saludcoop.
- ◆ Identificar cuales son los procesos administrativos que se llevan a cabo en saludcoop, regional Huila.
- ◆ Establecer los mecanismos de control que permitan dar solución rápida y eficiente en la información entre las directivas y los funcionarios de la empresa.
- ◆ Identificar los posibles factores internos que han limitado el intercambio de información generando incertidumbre dentro de la organización.

- ◆ Diseñar instrumento y mecanismos necesarios para que exista una buena recolección de la información los cuales serán un soporte para que exista una excelente información entre los funcionarios de la organización.

- ◆ Establecer los medios masivos de información para una eficiente conducción de los grupos de trabajo, equipo y liderazgo que permitan prevenir conflictos resolviéndolos rápido y oportunamente cuando se tenga inicio del problema.

5. MARCO TEORICO

5.1. REFERENTE SITUACIONAL

➤ UBICACION DEL PROYECTO

El departamento del Huila limita al Norte con los departamentos de Cundinamarca y Tolima, al sur con los departamentos del Cauca y Caqueta, por oriente con el departamento del Meta y Caqueta, por el Occidente con los departamentos del Cauca y Tolima.

A su llegada al territorio del Huila, los españoles encontraron la denominada cultura de san Agustín, cuyos principales vestigios son los centros funerarios monumentales de San Agustín. Otros grupos indígenas que habitaban la zona eran los Panches, Sutagoes, Pijaos, Paeces, Yalcones y Andakies.

Los primeros conquistadores llegaron al territorio en 1.530: Por el sur llega la hueste de Sebastián de Belarcazar y por el norte la de Gonzalo Jiménez de Quezada. El asentamiento y surgimiento de poblados se vio obstaculizados por los constantes enfrentamientos con los Paeces, Pijaos, Yalcones, lo que obligo a varias campañas por parte de las autoridades Españolas y al exterminio de los nativos.

En la colonia surgieron pueblos de indios y mestizos y se ampliaron las haciendas ganaderas. La ganadería, la minería y la explotación del caucho contribuyeron a la creación de poblados y la apertura de vías.

Este territorio perteneció inicialmente a la provincia de Popayan; en 1.610 se creó la provincia de Neiva, y en 1.821 pasó a formar parte de los departamentos del Cundinamarca hasta 1.861, año en que se integró en el del Tolima. En 1.905 se creó provisionalmente el departamento y en 1.910 pasó a tener carácter definitivo.

➤ **DELIMITACION GEOGRAFICA**

Localizado en el sudoeste del país, tiene una extensión de 19.890 Km cuadrados y una climatología que engloba desde clima de páramo hasta clima cálido.

Forman parte de la cuenca hidrográfica del río Magdalena. Al sur del departamento, en el macizo Colombiano, nacen las Cordilleras Central y Oriental; allí también nacen los principales ríos del país como son: el Caqueta, el Cauca, el Magdalena, este último recorre el departamento de sur a norte. Otros ríos que bañan al departamento del Huila encuentran Aipe, Páez, la Plata, San Francisco, Yaguará y Suaza. En este territorio se encuentra la central hidroeléctrica de Betania con agua de los ríos Magdalena y Yaguará. Entre las mayores alturas se encuentran el nevado del Huila (5.750 m), la sierra de los Coconucos, los paramos de Cutanga, las Papas y Soledad y las serranías de la ceja, la Ensellada, las Minas, Nátaga y Potrerogrande.

➤ **CLIMA**

El departamento del Huila posee todos los pisos térmicos así: Clima Cálido con 5.708 kilómetros cuadrados, clima templado con 7.705 kilómetros, Clima Frío con 5.182 kilómetros y el clima Páramo con 1.195 kilómetros cuadrados. Las principales alturas las encontramos en la Cordillera Central como son: El nevado del Huila (5.750), cerro de Aguas Blancas (4.870), Purace (4.646), Cutanga (4.300), Pico del Buey (4.200), Páramo de las Papas (3.500), Cerro Pelado, Pico de la Fragua, Cerro Neiva (2.700) y cerro Santa Ana (2.531).

➤ **HIDROGRAFIA**

El Río Magdalena como principal fuente hidrográfica tiene una longitud de 1.440 kilómetros y se encuentra dividido de la siguiente manera:

- ◆ **ALTO MAGDALENA:** Desde su nacimiento hasta el Puerto de la Dorada (639 Kilómetros).
- ◆ **MEDIO MAGDALENA:** Desde el Puerto de la Dorada hasta el Puerto Bodega Central (1.024 kilómetros).
- ◆ **BAJO MAGDALENA:** Desde Puerto Bodega Central hasta Boca de ceniza donde se interna en el mar formado por un río de 424 kilómetros.

Las principales afluentes del Río Magdalena en su recorrido por el Huila son:

- ◆ **MARGEN DERECHA:** Naranjo, Guarapa, Timana, Suaza, Rioloro, Río Neiva, Río Frío, Arenoso, las ceibas, Sombrerillo, Guachias, Garzón, Rioblanco, Fortalecillas, Cabrera y Ariari.
- ◆ **MARGEN IZQUIEREDA:** Ovejero, Majuas, Blanquito, Negro, Jabón, Mazamorra, Bordonos, el guayabo, Maito, Yaguara, bache y Río Aipe.
- ◆ **LAGUNAS:** La Magdalena, Santiago, Aquilina, Providencia, el Dorado, San Andrés, la Candelaria, Guapetón, Guitipan, la Caneca, el juncal, el Descanso, Algarroba, las Nubes y la Danta.
- ◆ **QUEBRADAS:** Aborcado, Calentura, Matanzas, Ortiguaz, las Palmas, Majo, Jagualito, Alonso Sánchez, la Honda, la Guandinosa, las Vueltas, Guasinilla, el

Pescador, la Cristalina, Agua Blanca, el Callejón, la arenosa, la Sardinata, el Aceite, bateas y Tatacoa.

➤ **DIVISION POLITICA**

El departamento del Huila actualmente cuenta con 37 municipios siendo estos: Neiva, su capital; Acevedo, Agrado, Aipe, Algeciras, Altamira, Baraya, Campoalegre, Colombia, Elías, Garzón, Gigante, Guadalupe, Hobo, Iquira, Isnos, la Argentina, la Plata, Nátaga, Oporapa, Paicol, Palermo, Palestina, Pital, Rivera, Saladoblanco, San Agustín, Santa María, Suaza, Tarqui, Tello, Teruel, Tesalia, Timana, Villavieja, Yaguara. Palestina ha sido el último municipio creado en 1.984. El Huila cuenta además con 1.529 Veredas, 39 Inspecciones, 29 Corregimientos y 45 Centros Poblados.

➤ **MEDIO ECONOMICO**

◆ **PRODUCCIÓN AGRÍCOLA**

El comportamiento del sector agrícola en el departamento del Huila, a pesar de la instauración de los diferentes modelos de apertura y los cambios sustanciales en los sistemas de producción y comercialización se mantienen estables, y no hay un repunte gradual en especial el del café el cual se encuentra sumido en una profunda crisis sin precedente en el ámbito nacional, lo cual impacta sobre el empleo y el ingreso de los productores configurando un problema social y económico de gran trascendencia. También se cultivan una variedad de productos como el arroz, sorgo, algodón, cacao, plátano, yuca, hortalizas, caña panelera y algunas arboles frutales como son la naranja, maracuya, badea, guanábanas, granadilla, aguacate, guayaba, tomate de árbol, lulo, mora, cítricos, cholupa, uva entre otras.

◆ PRODUCCIÓN PECUARIA

Subsector de gran importancia para el departamento del Huila y que en los últimos años ha tomado un gran auge siendo un sector predominante dentro de los sistemas de producción a nivel departamental. Su participación y aporte al PIB departamental esta estimado en un 5.1%.

La ganadería registra un hato de 446.218 cabezas ocupando un área de explotación de 722.201 hectáreas en pasto y con una capacidad de carga de 0.6 cabezas por hectárea. Predominando las razas Cebú, pardo y sus respectivos cruces. La población porcina se consolido en 75.320 cabezas, en donde sigue predominando el tipo de explotación en donde sigue predominando el tipo de explotación tradicional con los cruces Landrace-york y Landrace-criollo. La producción de pollos sigue teniendo un incremento considerable lo que ha logrado posicionarlo como uno de los renglones más importantes y de franca recuperación.

La producción piscícola avanza a pasos agigantados y en donde este renglón de la economía ha tomado un gran auge en especial la explotación de mojarra roja, lo que ubica al departamento del Huila como el mayor productor en el ámbito nacional en especial la explotación de Jaulas.

◆ FORESTAL

La problemática ambiental preocupa al Gobierno Departamental ante los procesos de deforestación a causa principalmente de la explotación de especies nativas, de la colonización, utilización de la madera como fuente energética alterna de consumo domestico y por la siembra de cultivos ilícitos como la amapola, como consecuencia de este proceso el 50% de las Subcuencas del Departamento tienen déficit de cobertura vegetal originando disminución de sus caudales afectando

acueductos municipales no solamente por las escasez de agua en tiempos de estiaje sino por la contaminación de sus aguas debido a la alta sedimentación aportada por estas Subcuencas especialmente en tiempos de Lluvias.

◆ **MINERA**

La actividad minera en el Departamento del Huila, especialmente en los municipios de Aipe, Neiva, Palermo Santa María, Teruel, Iquira, Tesalia. Nátaga, Paicol y la Plata, ha presentado en los últimos 5 años un decrecimiento en su desarrollo productivo e industrial, como consecuencia de la crisis de la industria nacional tan seriamente afectada por la apertura económica.

➤ **MEDIO TECNOLÓGICO**

La escasa diversificación de la industria manufacturera, de la actividad agropecuaria y minera, la dependencia de influencias foráneas y un sector no tecnificado de pequeños productores. La mayor dinámica económica y social proviene del sector comercio y servicios, se destacan dificultades en los procesos de planificación económica y de asignación eficiente de recursos. La oferta tecnológica es también incipiente con un reducido numero de instituciones sin educación relevante a la labor investigativa. No existen grupos de alto nivel comprometido con una línea de acción definida. La estructura de laboratorios, equipos, materiales y bibliografías tienen un desarrollo lento e inapropiado.

➤ **SERVICIO PUBLICOS**

◆ **ACUEDUCTO.**

En el Departamento del Huila de las 122.766 viviendas urbanas que se encuentran registradas 119.803 viviendas cuentan con servicio de acueducto, con

una cobertura del 97.6%, por encima de la medida nacional 193%), en lo que respecta a la zona rural se estima la cobertura en servicio en un 64%.

Para el control de las aguas tratadas distribuidas se cuenta con 156 medidores instalados en el Departamento, de los cuales 86.126 están en servicio, con agua producida de 79'019.717 m³/año un total de agua facturada de 38769.780 m³/año entre las diferentes clase de suscriptores.

◆ **ALCANTARILLADO**

Del total de viviendas en el Departamento 122.766 que se encuentran registradas, 114.140 cuentan con el servicio de fijado con una cobertura del 93% en la zona urbana, diferencia con la zona rural que apenas alcanza el 40%. Las entidades encargadas de la administración del alcantarillado son principalmente los municipios, presentando algunos diferentes sistemas como los sanitarios, pluvial y combinados, de los cuales cargas finales son principalmente las fuentes hídricas en algunos.

◆ **ASEO**

La recolección del servicio de aseo en el Departamento de las viviendas registradas, hay 110.795 viviendas que cuentan con este servicio, con una cobertura del 90% en la zona urbana. Es de resaltar que la entidad administradora son directamente los municipios, las basuras producidas corresponden a 920.551 Kg./día con una recolección de 582.724 Kg./día. lo cual demuestra una cobertura de recolección del 63.3%.

◆ ENERGÍA

En el servicio de energía, el número de usuarios en el Departamento del Huila durante el año 2001, se incrementó en 7.111 nuevos suscriptores correspondientes al 3.63% al pasar de 195.874 usuarios para el año 2000 a 202.895 en el año 2001. Los usuarios están conformados por 189.131 residenciales, 10.003 comercial, 3.084 oficial, 565 industrial. 37 alumbrado público y 45 autoconsumo.

◆ GAS

El servicio de gas en el Departamento presentó un incremento en los usuarios del 2.46% al pasar de 79.822 en el año 2000 y 81.791 usuarios para el 2001, en cuanto al consumo presentó una leve disminución del 4.26% al pasar de 34797.338 para 2000 a 33'375.358M³/ de gas.

◆ TELEFONÍA

La capacidad instalada de teléfonos en Neiva y Pitalito se incrementó en 527, pasando de 84.968 en 1999 a 85.495 líneas en el 2000, en cuanto al número de suscriptores el incremento se presento en 1.767, pasando de 74.424 en 1999 a 76.191 suscriptores en el 2000.

➤ SITIOS TURISTICOS

En el departamento del Huila, cuenta con sitios turísticos reconocidos en el país como son el Yacimiento arqueológico de San Agustín, el parque Nacional del Nevado del Huila, y el parque nacional de la Cueva de los Guacharos, así como sus paisajes y sus poblaciones.

➤ POBLACION

EN EL 2.000 en el departamento del Huila, contaba con 924.968 habitantes distribuidos en los 37 municipios, incluida la capital de Neiva. Esta ciudad fundada en 1.612 por Don Diego de Ospina y Medinilla, cuenta con 250.358 habitantes que viven de la actividad agropecuaria, el comercio y los servicios. A la capital le siguen en importancia algunos municipios como son: Garzón, Pitalito, Colombia, Gigante, San Agustín y la Plata. Los municipios con mayor índice de habitantes son:

- ◆ **ACEVEDO:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 21 grado centígrado. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y la minería. Entre sus celebraciones se destacan la fiesta de los Reyes Magos, su población en el año 1.993 era de 17.628 habitantes.
- ◆ **ALGECIRAS:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 23.1 grado centígrados. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y la minería y el comercio. Fue lugar de asiento de los indígenas Tama. Su población en el año 1.993 era de 19.758 habitantes.
- ◆ **CAMPOALEGRE:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 26,7 grado centígrados. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y la minería. Entre sus celebraciones se destacan el festival y Reinado del Arroz. Su población en el año 1.993 era de 26.195 habitantes.
- ◆ **GARZON:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 24 grado centígrado. Su actividad económica

son la agricultura, la ganadería, minería y el comercio. Se elaboran tejidos de fique y figuras de barro. Entre sus festividades se destacan el reinado de la Alegría celebrado en el mes de junio. Su población en el año 1.993 era de 44.134 habitantes.

- ◆ **PALERMO:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 26,3 grado centígrado. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y la minería. Fue habitada por los indígenas Paeces. Entre sus celebraciones se destacan la fiesta de Santa Rosalia. Su población en el año 1.993 era de 17.803 habitantes.
- ◆ **PITALITO:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 20,2 grado centígrado. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y el comercio. Se elaboran tejidos artesanales y es el epicentro de las artesanías en barro y arcillas, Su población en el año 1.993 era de 66.070 habitantes.
- ◆ **LA PLATA:** Municipio Colombiano situado en el departamento del Huila, tiene una temperatura media anual de 21,9 grado centígrados. Su actividad económica son la agricultura, la ganadería y el comercio. Se explotan las minas de oro y plata. Su población en el año 1.993 era de 36.240 habitantes.
(1).

➤ EDUCACION

Educación Formal: Según datos suministrados por la secretaria de educación departamental, en el departamento cuenta con 301.059 personas en la edad

(1). Datos suministrado secretaria de fomento Industrial y Minero. Gobernación del Huila.

escolar de (3 – 16 años). De las cuales el servicio educativo atiende a 232.769 niños equivalentes al 77.32% distribuidos así: en preescolar de los 67.502 solamente atiende 16.180 equivalente al 23.97%, en básica primaria de los 110.216 niños solamente se atiende a 136.533 equivalente a un 23.88% cifra aducida a factores de esta edad, en básica secundaria de los 82.797 jóvenes solamente e atienden 59.424 equivalente a un 71.77%, en Media Vocacional de los 40.544 jóvenes el servicio educativo atiende a 20.632 equivalente al 50.89%.

La población adulta es atendida en la educación primaria, mediante la metodología CAFAM y el decreto 3011 beneficiando a 3.100 personas con este programa. El recurso humano para atender este servicio lo componen 7.209 docentes quienes se financian con recursos del sistema fiscal y recursos propios del departamento con una relación de 25 alumnos por docente zona urbana y rural.

El servicio educativo es prestado en 2.020 instituciones de las cuales 1.840 son oficiales, de estas el 17.1% funcionan en la zona urbana y el 82.9% en la rural; y 180 establecimientos no oficiales de las cuales el 96.6% están ubicados en la zona urbana y el 3.4% en la rural.

Educación No Formal: se imparte educación no formal oficial a través de escuelas artesanales ubicadas en los municipios de Tello, Campoalegre, Nátaga y la Plata, capacitando a la población en modistería, bordados, lencería, belleza entre otros; esto esta generando medios de desempeño laboral independiente que contribuye a incrementar los ingresos económicos de estas familias Huilense. (2).

(2). Datos suministrados secretaria de educación departamental. Gobernación del Huila.

➤ **SALUD:**

Según datos estadísticos de la secretaria de salud del Huila, la dinámica poblaciones actuales del departamento, muestran una tasa de fecundidad de 148 niños nacidos por cada 100 mujeres en edad fértil, para una tasa de natalidad de 24 niños nacidos vivos por cada 1.000 habitantes y una esperanza de vida al nacer en promedio de 72 años para el 2.001.

El departamento cuenta con una población de 939.136 habitantes, incluidos 3.600 indígenas. De la población total el 14.8% vive en la miseria, el 37.7% tiene necesidades insatisfechas, y el 11.3% viven en hacinamientos críticos, el 12.5% esta en capacidad de cubrir un mínimo requerimiento de una existencia digna, el 10% habitan viviendas inadecuadas, el 8.5% es analfabeta y el 4.6% de los habitantes viven en forma deficiente por falta de infraestructura de servicios públicos y sociales.

En el departamento el sector salud es liderado por la secretaria de Salud departamental y municipal, y en los municipios por los despachos de alcaldes municipales, secretarias o institutos quienes poseen la autonomía administrativa, técnica y financiera dada por el proceso de descentralización del estado. (3).

➤ **CULTURA**

El departamento del Huila, cuenta con una riqueza en materias de tradiciones de las que conforman parte la artesanía. Esta actividad es heterogénea tanto en los individuos como en los oficios y su difusión se realiza por tradición familiar y por lo general la transmisión de los conocimientos se hace de modo empírico; es una

(3). Datos suministrado Secretaria de |Salud Departamental y Municipal. Gobernación del Huila,

actividad de transformación para la producción creativa de objetos finales que cumplen una función utilitaria y tienden a adquirir el carácter de obras de arte, por lo tanto es una actividad económica cuyos productos no están sometidos a las reglas de oferta y demanda de bienes de consumo y su diferenciación se deriva del ingenio de la creatividad, como representación cultural, lo que la hace un trabajo marcadamente individual.

En el Huila existen cerca de 1.200 familias dedicadas a trabajar diferentes oficios artesanales los cuales se han constituido progresivamente, en actividades que proveen las únicas fuentes de ingresos y de vida para muchas familias. En este sentido, la artesanía en el Huila pertenece a los tres sectores económicos: Primario (extracción de: Arcillas), secundario (transformación) terciario (comercialización) y genera empleo a lo largo y ancho del departamento. Al respecto, debe aclararse que hoy por hoy el oficio artesanal ha perdido su esencia de ser un trabajo de pasatiempo y se ha convertido en una actividad de carácter eminentemente económico.

Las festividades San Pedrinas tienen su origen en el culto a San Juan Bautista en la antigua Europa cristiana. El 24 de junio, día consagrado a honrar al Santo, coincide con el solsticio de verano en que los pueblos anteriores al cristianismo llevaban a cabo celebraciones paganas. Algunos de esos ritos y costumbres fueron cristianizados e incorporados al conjunto de la fiesta que posteriormente fue traída por los Españoles a América. Aquí también se le integraron algunos elementos culturales de procedencia indígena.

En las colonias españolas y concretamente en lo que es hoy Colombia, la fiesta de San Juan comenzaba el 23 de junio por la noche, la víspera y se extendía hasta empatar con las de San Pedro y San Pablo. Se llevaban a cabo corridas de toros, cabalgatas, carreras de caballos fuegos pirotécnicos, paseos y baños en los ríos, visitas a las amistades, entre otras costumbres. Por supuesto, las festividades

tenían un fuerte componente religioso, ya que ese fue su origen. Intervenían en su organización tanto la iglesia como las autoridades civiles, aun cuando buena parte de las actividades que se cumplían eran de iniciativa y dominio de la comunidad.

La música, el baile, las comparsas, el asado y demás manjares típicos; la mistela, el aguardiente, la despescuezada de gallo, la vara de premio, las carreras de encostalados, carreras de burros, la puerca enjabonada, son elementos que enriquecieron las festividades que adquirieron una identidad propia en el territorio que hoy corresponde a los departamentos del Huila y el Tolima, sobre todo en el área de la llanura del río Magdalena, conocida como la tierra caliente, pero con repercusiones en los pueblos y veredas de la cordillera. Con el correr del tiempo fue ocurriendo un deslinde entre la fiesta de San Juan y la de San Pedro, de tal forma que la primera adquirió un carácter rural, en tanto la segunda se consolidó como una celebración urbana.

El plato tradicional de la región es el asado de cerdo. La carne del animal se condimenta varios días antes de ser asada, con ajo, cebolla de tallo, sal, pimienta y jugo de naranja agria o cerveza. Se sirve acompañado de yuca, batata y plátano maduro cocidos, arepa delgada llamada comúnmente "Oreja de Perro" e insulso, masa hecha con arroz y panela. Otro plato típico de la región es el "Guarrús" o arroz de Castilla, cocido con hojas de naranjo, que se sirve acompañado con carne de res seca y asada. El sancocho de gallina, el viudo de pescado capaz o bocachico, también son muy populares en el departamento.

Entre los postres se destaca la "Nochebuena", hecha basándose en papayuela, breva, cascara de limón, bizcocho y queso en almíbar. Dentro de los bocados típicos o "galguerías", se encuentran los bizcochos de maíz, los panderos, las famosas achiras y los quesillos.

En bebidas populares, tenemos la vena helada, masato y los jugos de frutas nativas como cholupa, badea y guanábana, entre otras. La sevillana es una bebida que se prepara basándose en leche, harina de achira con huevo, esencia de vainilla y canela; y la mistela es un licor basándose en aguardiente, aromatizado con albahaca y/o otras plantas.

➤ **TURISMO**

El departamento del Huila en los últimos años ha dedicado sus esfuerzos en la mejor propuesta y vitrina turística del país, para ello ha desarrollado sus vías de acceso con carretera que las ubican cada vez mas cerca al centro del país y proyectada para los próximos cinco años según el plan de desarrollo del gobierno nacional en eje del transporte terrestre para el occidente y el sur Colombiano. Se tiene proyectado que la carretera que une la ciudad de Caracas en Venezuela con el mar pacífico va a pasar por los departamentos del Huila además ya e encuentra en un 95%, la carretera que une a Bogotá pasando por Neiva, Pitalito uniendo a Colombia con el Ecuador.

Los sitios turísticos que el departamento del Huila cuenta son: Parque Arqueológico de San Agustín, el desierto de la Tatacoa, Basílica de Nuestra señora de las mercedes, Parque Natural Cueva de los Guacharos y el Embalse de la Represa de Betania.

➤ **DEPORTE**

El departamento del Huila cuenta con dos entes gubernamentales (Departamental y Municipal) que son los encargados del manejar el deporte como son los INDER de cada municipio y INDER Huila. Neiva cuenta con un estadio de fútbol “Guillermo Plazas Alcid”, donde juega el equipo profesional Atlético Huila, con un coliseo cubierto “Alvaro Sánchez Silva”, para la practica del baloncesto, voleibol y

el microfútbol, además cuenta con las piscinas Olímpicas ubicadas en la villa deportiva. En todas las comunas de la ciudad Neiva en la mayoría poseen polideportivos para la practica del deporte. (4).

➤ **UBICACIÓN DEL PROYECTO EN NEIVA:**

Neiva fundada y reconocida en el sitio actual en el año de 1.612 a orillas del Río Grande de la Magdalena por Don Diego De Ospina y Medinilla. Bañada por los ríos Magdalena, el Oro y la Ceibas, enmarcada por la Cordillera central y Oriental, esta ubicada en el Valle alto del Magdalena; su extensión es de 1.553 Kilómetros cuadrados, su altura es de 442 metros sobre el nivel del mar, temperatura promedio es de 28 grados centígrados.

SALUCOOP Entidad Promotora de salud, es la primera E.P.S de carácter privado que posee su propia I.P.S. en el departamento del Huila, la empresa esta ubicada la carrera 7 No. 16 – 48 del barrio Quirinal. Además se cuenta con Cuatro Centros de Atención en salud como son: El Pomar, los Almendros, el Cedral y los Pinos.

La SALUCOOP Regional Neiva, inicio sus actividades el 2 de Septiembre de 1.996, con una población asignada de 5.533 usuarios plenos y 1.658 en periodo de urgencias para un total de 7.191 usuarios, de los cuales el 70% es menor de 45 años con una distribución porcentual entre grupos etáreos de menos de 18 años y el conformado por los 19 y 44 años.

La población asignada por parte de la E.P.S. tiene un crecimiento mensual aproximado de 2.500 usuarios, lo cual demuestra que antes del año la I.P.S habrá alcanzado los 20.000 usuarios que es lo establecido para dicho modelo. A raíz de la puerta en marcha de la institución y ante la necesidad por parte de la E.P.S de (4). Anuario Estadístico secretaria de Fomento y Minero. Gobernación del Huila.2.000

dar una atención rápida a sus usuarios la clínica implemento a partir de 1.996 los siguientes servicios: Medicina general, servicios de Odontología general, Observación en urgencias, Laboratorio Clínico, Farmacia.

5.2. REFERENTE HISTÓRICO

SALUDCOOP fue creada por la Ley 100 de 1.993, se creo la Entidad Prestadora de Servicios de Salud "E.P.S" como la ley respuestas a las necesidades sentidas de los habitantes de contar con una empresa Prestadora de Servicios de Salud, que presentará una cobertura en el ámbito nacional que ofreciera unos servicios de optima calidad.

SALUDCOOP O.C surgió con la colaboración del sector solidario, circunstancia que permitió que el Diez (10) de Octubre de 1.994 siendo las 10:00 A.M. se realizo la Asamblea General para realizar la constitución de la empresa, cuyo objetivo primordial es ser de una entidad Promotora de Salud, organismo cooperativo de segundo grado mediante la resolución No. 372211 del veinte (20) de diciembre de 1.994, con personería jurídica No. 0186 que fue otorgada por la Superintendencia Nacional de Salud del Veinticuatro (24) de marzo de 1.995.

La iniciación de labores de la empresa ocurrió de la empresa en el año de 1.995, bajo la dirección del Doctor JOSE GERARDO VIDARTE CLAROS, en las actuales instalaciones.

En el ámbito regional actualmente se cuenta con cuatro (4) E.P.S, cuya misión es reconocer en cada uno de los usuarios la razón de ser de nuestra cooperativa, buscando siempre la excelencia en la calidad del servicio, desarrollo y progreso de sus asociados y funcionarios conforman la empresa.

➤ **ESTATUTOS DE SALUDCOOP**

- ◆ **Artículo 1. Naturaleza y Razón Social.:** La entidad es una persona jurídica de derecho privado, empresa asociativa sin ánimo de lucro, organismo cooperativa de segundo grado, de carácter económico, especializada en la afiliación y el registro de los afiliados al sistema general de seguridad social en salud y del recaudo de las cotizaciones, la responsabilidad limitada, regida por la ley, los principios universales y la doctrina del cooperativismo y el presente estatuto y se denomina: SALUDCOOP, empresa Promotora de Salud, organismo cooperativo la cual podrá identificarse con la sigla de SALUDCOOP.

- ◆ **ARTICULO 2. DOMICILIO Y AMBITO TERRITORIAL:** El domicilio principal de SALUDCOOP es la ciudad de Santa Fe de Bogotá Distrito Capital, tiene como ámbito de operaciones todo el territorio de la República de Colombia y establecerá oficinas regionales, agencias y representaciones en cualquier parte del país.

- ◆ **ARTICULO 3. DURACION :** La duración de SALUDCOOP es indefinida pero puede disolverse y liquidarse en cualquier momento, en los casos, en la forma y en los términos previstos por la ley y el presente estatuto.

- ◆ **ARTICULO 4. OBJETIVOS:** SALUDCOOP tiene como objetivo del acuerdo Cooperativo, la afiliación y el registro de los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.

Su función básica será organizar y garantizar, directa e indirectamente, la prestación del Plan de Salud Obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en las normas legales, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes Unidades de pago

por capacitación al Fondo de Solidaridad y Garantía, todo de conformidad con lo establecido en la ley 100 de 1.993, el decreto No. 1485 del trece (13) de julio de 1.994 y las demás normas que el gobierno emita relacionadas con el Sistema General de Seguridad en Salud y las empresas Promotoras de Salud.

- ◆ **Parágrafo:** SALUDCOOP podrá directa e indirectamente ofrecer a sus afiliados servicios complementarios al plan de salud obligatorio.

- ◆ **ARTICULO 5. FUNCIONES:** La entidad Promotora de Salud tendrá las siguientes funciones:
 - Promover la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito geográfico de influencia, bien sea a través del régimen contributivo y Subsidiado.
 - Administrar el riesgo en salud de sus afiliados, procurando disminuir la ocurrencia en eventos de enfermedad.
 - Movilizar los recursos para el funcionamiento del sistema de Seguridad Social en Salud mediante el recaudo de las cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.
 - Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados.
 - Organizar la prestación de servicios de salud derivados del Sistema de Riesgos Profesionales, conforme a las disposiciones legales que rijan la materia.

- Organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al Plan Obligatorio de Salud, según lo provee su propia naturaleza.

Las demás que determine el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud. (5).

5.3. REFERENTE TEORICO

Los sistemas de información se presentan en diferentes formas como son:

➤ SISTEMAS ABSTRACTOS O FISICOS

Los sistemas abstractos son solo conceptual, un producto de la mente; es decir no se puede ver o señalar como una entidad existente; mientras que un sistema Físico por el contrario es un conjunto de elementos materiales en lugar de ideas o nociones que opera en relación con otro para lograr un objetivo o alcanzar una meta común.

➤ SISTEMAS DETERMINISTICO Y PROBABILISTICOS

Los sistemas determinísticos operan de una manera predecible; es decir que la salida de estos puede ser anticipadas con un mínimo de error o desviación. La interacción entre las partes se conoce con certeza; mientras que el sistema Probabilísticos se puede definir en términos de comportamiento probable, hay cierto grado de error que siempre esta asociado a la predicción de lo que se hará este sistema.

➤ SISTEMAS CERRADOS Y ABIERTOS

Un sistema cerrado esta definido en la física como un sistema que esta contenido (5). Manual de Funciones E.P.S Saludcoop Regional Neiva.

en sí mismo. No intercambia materiales, información ni energía con su medio ambiente. Los sistemas cerrados tienden hacia su autodestrucción, ya que no hay entradas desde el entorno para fomentar su aceptación. Sin entradas desde el entorno para fomentar su adaptación. Sin entrada de mantenimientos no hay ajustes y la tendencia del sistema es hacia la ruina o deterioro.

En las organizaciones y el procedimiento de información existen sistemas que están relativamente aislados al medio ambiente, pero no completamente cerrados en el sentido físico. Las organizaciones son sistemas abiertos porque presentan una característica crítica de su existencia en su capacidad para adaptarse y afrontar los cambios de la competencia, por los cambios de mercados. Dentro de las organizaciones se ilustra el concepto de equifinalidad en los sistemas, mediante el cual existen diferentes medios por los cuales se pueden lograr los mismos resultados u objetivos y no necesariamente al mismo costo o con la misma estructura, principio fundamental para la libre competencia. (6).

➤ **TEORIA DE MOTIVACION DE MASLOW**

MASLOW, en su teoría de las motivaciones sugiere que las personas serían poseedoras de la tendencia intrínseca al crecimiento, autoperfección, calidad y productividad. Una tendencia positiva al crecimiento que influye tanto los motivos de carencia y déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. Maslow introduce este concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana (de ahí el nombre de instinto idea más les da). La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades, de este modo en el orden dado por la potencia y por su prioridad, se encuentran la necesidad de estimar y de desarrollo, las cuales serían las necesidades de trans

(6). Los Sistemas de Información y la Administración. Bogotá D.C. 1.995. UNISUR.

cendencia.

Dentro de esta estructura cuando las necesidades de un nivel de satisfacción no se produce de un estado de apatía sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra inmediatamente mas alto de la jerarquía y son estas las necesidades las que buscan satisfacer.

➤ **NECESIDADES DE CARENCIA O DEFICIT**

- **NECESIDADES FISIOLÓGICAS:** La primera prioridad en cuanto la satisfacción de las necesidades fisiológicas como son las de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia por las que estas dejen de existir.
- **NECESIDADES DE SEGURIDAD:** Las necesidades de seguridad incluyen una gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidos muchos deseos como el de libertar por mantener la estabilidad y la seguridad.
- **NECESIDADES DE AMOR Y DE PERTENENCIA:** Dentro de las necesidades del amor y la pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de vivir en un vínculo familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando por el bien común con otros.

- **NECESIDADES DE DESARROLLO:** las necesidades de autoactuación están ligadas con las necesidades de satisfacer individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer la autoactualización es realizar la actividad laboral o vocacional que no desea realizar y además se realizaría, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacerlo que quiera hacer. No puede haber restricciones puesta por uno mismo, ni tampoco puesta por el medio, desear ser libre para ser ella mismas. (7).

➤ **INTEGRANTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

◆ **Organismo de Dirección, Vigilancia y Control**

- Los Ministerios de Salud y Trabajo y Seguridad Social
- Consejo Nacional de Seguridad Social en salud
- Superintendencia Nacional de Salud

◆ **Organismos de Administración y Financiación**

- Entidades promotoras de Salud
- Direcciones Distritales Seccionales de Salud
- Fondo de solidaridad y Garantía

◆ **Instituciones Prestadoras de Servicios**

- Públicas
- Privadas

(7). Ramírez Cardona Carlos. Teorías y Enfoques sobre administración. Santa Fe de Bogotá.1995. UNISUR.

- Mixtas

◆ Beneficiarios del Sistema en todas sus Modalidades

Empleadores, trabajadores dependientes, independientes y pensionados, comités de participación comunitaria y las organizaciones comunales que participen en los subsidios de salud.

➤ **CARACTERISTICAS BASICAS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

- ◆ El Gobierno Nacional dirigirá, orientará, regulará, controlará y vigilará el servicio público esencial en salud.
- ◆ Todos los habitantes de Colombia deberán estar afiliados al Sistemas, previo pago de la cotización reglamentaria o a través del subsidio que se financiara con recursos fiscales de solidaridad y los ingresos propios de los entes territoriales.
- ◆ Todos los afiliados al Sistema General de seguridad Social en Salud, recibirán un plan integral de protección de la salud con atención preventiva, medico quirúrgica, medicamentos esenciales que se han denominado Plan Obligatorio de Salud.
- ◆ El recaudo de las cotizaciones será responsabilidad del sistema general de Seguridad social, a través del Fondo de Solidaridad y garantía, quien delegará en lo pertinente esta función a las Entidades Promotoras de Salud.

- ◆ Las Entidades Promotoras de salud tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las Instituciones Prestadoras.

Ellas están en la obligación de suministrar, dentro de los límites establecidos a cualquier persona que desee afiliarse y pague la cotización o tenga subsidio correspondiente.

- ◆ Por cada persona afiliada y beneficiaria, la Entidad Promotora de Salud recibe una unidad de pago por capacitación, UPC que es establecida periódicamente por el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.
- ◆ Los afiliados a los sistemas eligen libremente la Entidad promotora de Salud, dentro de las condiciones de la Ley. Asimismo escogen las Instituciones Prestadoras de servicios y/o profesionales adscritos o con vinculación laboral a la Entidad Promotora de Salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- ◆ Los afiliados pueden conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representaran antes las Entidades Promotoras de Salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas y las Instituciones Prestadoras de salud son entidades oficiales, privadas, mixtas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de servicios de salud a los afiliados del Sistema General de seguridad Social en Salud, dentro de las entidades Promotoras de Salud o fuera de ellas.
- ◆ Existe un régimen subsidiado para los más pobres y vulnerable que se financia con aportes legales de la Nación, de los departamentos, de los distritos y los municipios, el Fondo de Solidaridad y Garantía y recurso de los afiliados en la medida de su capacidad.

- ◆ Las entidades Promotoras de Salud deben prestar servicios directos a sus afiliados por medio de sus propias Instituciones Prestadoras de Salud o contratadas con Instituciones Prestadoras y profesionales independientes o con grupos de practica profesional debidamente constituidos.

SALUCOOP Entidad Promotora de Salud, es la primera E.P.S de carácter privado que posee su propia I.P.S en el departamento del Huila. La población a ser atendida en la I.P.S es la afiliada a SALUDCOOP E.P.S, SALUCOOP HUILA I.P.S Ltda, de acuerdo con la infraestructura física, tecnológica y humana esta proyectada para atender una población de 20.000 usuarios durante el primer año de funcionamiento.

A raíz de la puesta en marcha de la institución y ante la necesidad por parte de la E.P.S de dar una atención rápida a sus usuarios, la clínica implementa a partir de 1.996 los siguientes servicios:

➤ **MEDICINA GENERAL**

El Servicio se presta a través de Ocho (8) profesionales, los cuales se encuentran vinculados de planta y tienen una asignación de Seis (6) horas diarias cada uno. Se presta el servicio de 07:00 a.m. a 07:00 P.m. jornada continua de lunes a viernes.

Para recibir la atención medica el usuario dispone de líneas telefónicas por medio de las cuales puede solicitar previamente su cita y acude al servicio presentando su carne que lo acredita como afiliado a la E.P.S y su documento de identificación, es atendido por él medico tratante, previo pago de la respectiva cuota moderadora. El volumen de citas otorgadas por E.P.S es de 144 diarias, asignando un tiempo de 20 minutos por paciente medico.

➤ **SERVICIO DE ODONTOLOGIA GENERAL**

Este servicio se presta con Ocho (8) Odontólogos, vinculados mediante contratación de planta con jornada laboral de Seis (6) horas cada uno. El horario de atención es igual al de consulta medica. En la actualidad se da la cobertura a 144 pacientes, con asignación de 20 minutos consulta valor odontólogo.

Para solicitar el servicio el usuario solicita en forma personalizada o telefónica la cita, cancela el respectivo copago si se trata de un beneficiario al sistema y una vez terminada la consulta le es asignado inmediatamente su próximo control. Lo anterior previa presentación del carne de afiliado y documento de identidad.

➤ **OBSERVACION DE URGENCIAS**

Para la atención de este servicio, la clínica dispone de Tres (3) profesionales con turnos de Seis (6) horas mañana y tarde, y Doce (12) horas noche, permitiéndole ofrecer un servicio de 24 horas. Se dispone de una área dotada por Tres (3) camas, un medico y un auxiliar de enfermería por turnos.

El usuario acude al servicio de urgencia y es recibido por un auxiliar de enfermería, quien efectúa el proceso de verificación de derechos, previa presentación del carne de afiliado y documento de identidad. La realización de este proceso no significa que cuando se trate de un usuario que por cualquier razón no se encuentre registrado en el sistema o no porte los documentos respectivos no exime a la institución de prestar el servicio de atención inicial o estabilización del paciente, para luego proceder a su traslado a la entidad encargada de su atención.

➤ **LABORATORIO CLINICO**

Por no contar la E.P.S con su propia dotación para laboratorio clínico y con animo de prestar a los usuarios un servicio integral e inmediato, se celebro un contrato con un laboratorio clínico autorizado por la secretaria de Salud Departamental, para prestar el servicio de toma de muestras, para pruebas de laboratorio contemplada en el primero y segundo nivel contemplados en el POS, en la sede de la institución en un horario de 07:00 a 12:00 de la mañana de lunes a viernes.

Así mismo se presta el servicio de toma de citología. El proceso de análisis y emisión de los resultados de las pruebas es realizado por el contratista en sus instalaciones, con personal propio y a su cargo todos los elementos, sustancias químicas e insumos que se requieran para la toma y procesamiento de estas.

➤ **FARMACIA**

La clínica realizo un convenio con COPIDROGAS, a través del cual esta organización pone a disposición de la clínica todos los medicamentos contemplados en el Plan Obligatorio de Salud. Este servicio se presta de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 P.m.

➤ **PROGRAMAS DE PREVENCION Y PROMOCION**

La clínica SALUCOOP actualmente ha puesto en practica los siguientes programas de prevención y promoción:

- ◆ Control Integral de crecimiento y desarrollo
- ◆ Planificación Familiar
- ◆ Control Prenatal

Para ello dispone de un profesional de enfermería y una auxiliar, personas que son las responsables del diseño de las actividades para cada uno de los grupos asignados a los programas.

La Misión de SALUCOOP Regional Neiva es ser una empresa prestadora de servicios de Salud de excelente calidad y nuestro compromiso es generar bienestar y desarrollo en el largo plazo a nuestros clientes, empleados, accionistas y sociedad en general.

La Visión de la empresa es la de ser los mejores y ofrecer servicios y productos con una calidad superior y clara orientación hacia el servicio al cliente que nos permitan consolidarnos como una E.P.S exitosa, eficaz y eficiente, unidos a una alta tecnología y un grupo humano que se distinguirá por su profesionalismo, compromiso y pertenencia con la organización. La institución propenderá por el desarrollo de programas de prevención y promoción de la salud en un cumplimiento de la responsabilidad social que le asiste. (8).

➤ **PARAMETROS DE CALIDAD**

◆ **CAMPO DE APLICACIÓN**

El decreto 2309 del 2.002, se aplicaran a los Prestadores de Servicio de Salud, a las entidades promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen subsidiado, las entidades adaptadas, las empresas de medicina Prepagada y las entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

A los prestadores de servicios de Salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el Artículo 279 de la Ley 100 de 1.993, se les aplicaran de manera obligatoria las disposiciones del sistema Obligatorio de garantía de Calidad de la Atención en salud del sistema general de (8). Manual de Funciones E.P.S Saludcoop Regional Neiva.

seguridad social en salud de que trata el decreto.

◆ **ATENCIÓN DE SALUD**

La atención de Salud se define como un conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se presta a toda la población.

◆ **DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD**

La calidad de la atención de la Salud se entenderá como la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

◆ **COMPONENTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**

El sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en salud tendrá como componentes:

- El Sistema Único de Habilitación
- La Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención de salud
- El sistema Único de acreditación.
- El sistema de Información para la Calidad

El Ministerio de salud ajustará periódicamente y de manera progresiva, los estándares que hacen parte de los diversos componentes del sistema Obligatorio de garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad

Social en Salud, de conformidad con el desarrollo del país, con los avances del sector y con los resultados de las evaluaciones adelantadas por las Entidades Departamentales y Distritales de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.

El Ministerio de salud desarrollara las normas de calidad, expedirá la reglamentación necesaria para la aplicación y velara por su permanente actualización y por su aplicación para el beneficio de los usuarios y prestara asistencia técnica a los integrantes del sistema con el propósito de orientarlos en el cumplimiento de sus responsabilidades.

La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá funciones de vigilancia, inspección y control dentro del sistema Obligatorio de Garantía de calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y aplicara las sanciones de su competencia.

➤ **RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD, LAS ADMINISTRADORAS DEL REGIMEN SUBSIDIADO, LAS ENTIDADES ADAPTADAS Y LAS EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGADA**

No podrán prestar servicios a sus afiliados a través de Prestadores de Servicios de Salud u otros definidos como tales que cumplan con la totalidad de las condiciones de habilitación que les sean exigibles.

Estas entidades promotoras podrán realizar visitas de seguimiento a los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales que integran su red de servicios, para verificar el cumplimiento de las condiciones de habilitación de los Prestadores de servicios de Salud y los definidos como tales y para constatar las condiciones de calidad en las cuales se están prestando los servicios dentro de los parámetros que define el Ministerio de Salud.

◆ SISTEMAS DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

El Ministerio de salud implantara un sistema de información para la calidad que estimule la competencia por calidad entre los agentes del sector y que, al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de servicios de Salud y los definidos como tales, de las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del régimen subsidiado as entidades Adaptadas y las Empresas de medicina Prepagada, de manera que pueda tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el sistema General de seguridad Social en Salud. (9).

➤ PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Dentro de todas las organizaciones o empresas ya sea de cualquier carácter o razón social se deben de tener en cuenta las Cinco (5) funciones básicas del proceso administrativo a distintos niveles de las empresas. Estos son:

◆ LA PREVISION

Toda actividad Empresarial se debe preveer las posibilidades del éxito o fracaso, y en la practica actual siempre presentan dificultades en su desarrollo y conllevan a sus administradores a cometer errores y obstruir alcanzar los objetivos fijados dentro de su empresa.

Para que se presente un éxito total se debe realizar ante todo hacer cualquier cosa, se tiene en cuenta que los planes se deben basarse en hechos concretos, reales, conocidas las situaciones y probadas sus tendencias para determinar el curso de acción que se debe adelantar dentro de la organización. El administrador (9). Servicio de Salud Colombia. Ministerio de Salud. Santa Fe de Bogotá D.C.C.2.002

debe conocer el presente, pasado y prevesir el futuro de su organización, para obtener un sólido conocimiento de las situaciones propias de su trabajo y sobre esto tener la capacidad de tomar cualquier decisión a cerca de la empresa que dirige.

◆ LA PLANEACION

Es la más importante dentro del proceso administrativo, porque establece y crean las bases sobre la cual el administrador puede consolidar o determinar lo que se va hacer en complemento del trabajo de la empresa y se debe preveer el desarrollo de las actividades cotidianas de la organización.

La planeación dentro del contexto empresarial esta sujeta a las funciones de la organización, dirección y control de las actividades de la empresa. Porque con la planeación se fijan los planes de acción, las secuencias de las organizaciones necesarias y el tiempo para su ejecución, resaltando siempre la importancia y el logro de los objetivos trazados dentro de la empresa.

La complejidad de la planeación dentro de las organizaciones es la planificación que es indispensable que los directores encargados de esta labor tengan siempre en cuenta los principios que la rigen como son los propósitos, su estructura y el proceso de los planes sean eficientes en todos los conceptos, estos principios son: Principio general y principio central, el primero es el que propone alcanzar un objetivo y el segundo es de que cada plan se logre la consecución de todos los objetivos trazados por la empresa.

◆ LA ORGANIZACIÓN

Es la encargada de coordinar e integrar las actividades de la empresa y se debe ejecutar con sumo cuidado para obtener el éxito deseado a largo plazo, ya que

esta es el principal mecanismo que se tiene en disposición para poder ejecutar el funcionamiento de los planes de la misma, conformándose una estructura formal de las relaciones internas indispensable para alcanzar los objetivos y las tareas diarias de la organización.

Para que exista una buena organización se debe tener en claro algunos principios como son: La unidad del objetivo, la eficiencia. Si se mira la organización como un proceso el administrador deben tener en cuenta algunos pasos que son:

- Los objetivos y los planes que se realizan
- La autoridad necesaria para hacer cumplir su funcionamiento
- El Medio Ambiente
- La forma de agrupamiento de los individuos que sean aptos para la ejecución.

◆ JERARQUIZACION

Es cuando se realiza la cadena de mando, pero teniendo en cuenta el grado de aceleración y responsabilidad que tiene el administrador para que su crecimiento se pueda dar en forma vertical o horizontal en los objetivos trazados por la empresa.

Con el solo hecho de haber creado su estructura orgánica de la empresa se ha establecidos ciertos niveles de poder que se puedan ampliar de acuerdo al crecimiento de las necesidades de la compañía y se incrementaran los niveles jerárquicos de la misma.

◆ LA DIRECCION

Este es un elemento valioso con que cuenta los administradores en el desarrollo de las funciones cotidianas de su trabajo, porque puede hacer de la voluntad de los empleados para la correcta ejecución de sus tareas diarias.

Con esto se busca que la relación interpersonal y de acuerdo a los parámetros administrativos se pueden solucionar muchos problemas inherentes a la orientación y manejo de sus subordinados para que contribuyan positivo o negativamente para lograr los objetivos trazados en la organización.

La dirección es un puente esencial dentro de la empresa porque presenta que nace el punto de partida de la acción, presentándose buenos o malos resultados esto depende de la forma como conducen y orientan a sus empleados para llegar al logro esperado. Se debe tener en claro que dentro de este parámetro juega un papel importante el recurso humano de la empresa, porque se debe saber indudablemente las características e intereses que identifican a cada individuo en el funcionamiento de la misma.

◆ MANEJO DE GRUPO

Es de suma importancia para la empresa, ya que se debe tener un permanente contacto con los grupos de la organización, y el administrador debe poseer conocimientos sobre su naturaleza, guardando una estrecha relación con cada integrante para saber la esencia y propiedad particular de cada uno de ellos. Los grupos están constituidos por dos o más personas que actúan de manera recíproca en función de cumplir un propósito o un objetivo trazado en la empresa por parte del administrador.

◆ LIDERAZGO

Todos los administradores deben poseer un Don de Líder para poder influir sobre las personas que estén manejando para que se esfuerce en forma voluntaria y entusiasta para lograr un objetivo determinado. La esencia de un Líder busca la

disposición que tengan las personas para seguirlo, significando que se pueda observar desde el punto de vista como una persona capaz de satisfacer las necesidades de sus seguidores.

◆ **MOTIVACION**

Son los elementos que todo administrador debe crear un estado de fuerza interna de las personas en su forma de comportarse de diferentes formas. El debe saber motivar a sus subalternos para llevarlo a que den todo de sí en las diferentes áreas de trabajo, para alcanzar el éxito o lograr sus objetivos trazados por la empresa. El administrador debe proporcionarle las estrategias, para que se le de la oportunidad que satisfaga las necesidades y genere así el comportamiento productivo en la organización, significando la forma de cómo emplear las diversas estrategias para motivar a sus subalternos empleando instrumentos muy valiosos en la dirección tales como:

- La Comunicación efectiva
- El conocimiento de la naturaleza humana
- La asignación de puntos
- Medios para modificar las conductas
- Sistemas administrativos eficaces

◆ **CONTROL**

Es el proceso administrativo a través del cual los administradores realizan sus esfuerzos sistematizando, orientando y comparándolo con los rendimientos de los estándares establecidos por la organización estando él en capacidad de determinar si el desempeño de sus subalternos están acorde con las normas y reglas establecidas por el administrador de la empresa, para esclarecer si los

recursos se estén empleando de manera más efectiva siempre y cuando sea la función del logro de los objetivos propuestos por la organización.

El control es la medición y la corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurarse de que todos los niveles de objetivos y planes diseñados estén alcanzando dichas cualidades dentro del funcionamiento de la empresa. (10).

5.4 REFERENTE CONCEPTUAL

Las personas que trabajan en las organizaciones, disponen de diversos medios para establecer procesos de comunicación con otras personas, sean estas clientes internos o externos a continuación se enumeran algunos de los medios mas utilizados: (teléfono, telex, facsímil, correo electrónico, tele conferencias, revistas internas, periódicos, circulares, panfletos, memorados, reuniones, boletines, videos, películas, carteleras, murales entre otros), estos medios se pueden utilizar en dos contextos: para ejecutar conductas específicas de comunicación individual (personas) o sistemáticas de la dirección general, este sistema se utiliza de manera sistemática, periódica y programada por un alto ejecutivo en un área determinada de la organización, para transmitir o recibir mensajes de los miembros de la misma.

Uno de los principales cambios del Sistema General de Seguridad Social en Salud hoy en día, entendiendo la atención en salud como un servicio público y bajo el nuevo esquema jurídico de la Ley 100 de 1.993 que busca la cobertura universal e integral para todos los habitantes del territorio nacional, las Empresas Promotoras de Salud (E.P.S), deben brindar a sus usuarios servicios de salud que cubran desde el fomento de la salud y prevención de la enfermedad hasta la rehabilitación de la misma pasando por el diagnóstico y tratamiento.

(10). Procesos administrativos. UNISUR.1.995.

Históricamente la atención en salud se ha desarrollado dentro del esquema curativo de la enfermedad y ha brindado atención a las personas que por necesidad acudido a él. La ley 100 de 1.993 establece que la puerta de entrada al sistema excepto para caso de urgencia de cambiar ese esquema buscando implementar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

La promoción y prevención en salud se constituye en uno de los más importantes objetivos de SALUDCOOP, para lograrlo ya que le permite alcanzar mejorar la calidad de vida de los usuarios y a la vez optimizar eficiencia económica del sistema.

Para cumplir con el anterior objetivo se hace indispensable tener un conjunto de recursos de apoyo físico, tecnológico, financiero y humano que se requieren para la adecuada prestación de los servicios de salud.

De acuerdo a la anterior concepción se utilizara la siguiente terminología en el proyecto de investigación estos son:

- **INFORMACION:** Se aplica a hechos que se obtienen de cualquier manera a través de la lectura, la observación, el oído entre otros, y no necesariamente significa validez (información precisa); conocimiento se aplica a cualquier cuerpo de hecho obtenido mediante el estudio. La información se evalúa en función de su pertinencia para la toma de decisiones. Los hechos, números y datos son procesados para suministrar información significativa.
- **INFORMACION Y TOMA DE DECISIONES:** La información facilita la realización de las funciones administrativas de planificación, organización y control. La información es la materia prima para el proceso de la toma de decisiones administrativas porque el proceso de conversión es el de convertir la información en acciones.

- **FLUJO DE INFORMACION/ EL PROCESO DE COMUNICACIÓN:** El modelo general del proceso de la información debe ser aplicado a individuos y al flujo de información organizacional. Cuando se incluye la comunicación interpersonal, los problemas del contenido y significado incluye de los mensajes se hacen importantes. La semántica a sido reconocida por largo tiempo como un problema fundamental en las comunicaciones interpersonales.

El objetivo de la información es el entendimiento; esto quiere decir que el transmisor y el receptor deben estén sintonizados conjuntamente para un mensaje particular. El entendimiento de parte de los miembros de la organización es crítico en la implantación apropiada de los planes y es básico también para la función de control.

- **FLUJO DE INFORMACION Y ORGANIZACIÓN:** Las organizaciones se han enfrentado a condiciones dinámicas del mundo - tecnología rápidamente modificada, cambios de mercados y otros fenómenos similares los cuales han requerido adaptación de sus partes. Se han hecho los ajustes, sin reconocimiento, en muchos casos del impacto del cambio organizacional en la información.
- **SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE INFORMACION – DECISION:** El modelo esquelético de una organización con el flujo de información básico para el sistema administrativo. La dirección considera la información interna y ambiental en el proceso de establecimiento objetivos (nivel estratégico).
- **LA COMUNICACIÓN:** Significa intercambio de información, de pareceres, de opiniones, de directrices, de sugerencias entre otras, entre el director y los distintos miembros del grupo que constituyen la empresa, incluso entre estas y otras empresas, personas y entidades ajenas a la misma, pero con las cuales

se relacionan. En efecto, la eficaz ejecución de las órdenes exige la existencia de una red de información adecuada, pero no es suficiente que la comunicación se establezca solo de arriba abajo sino también de abajo a arriba ya que ambos tipos de información se complementa horizontalmente.

- **VENTAJAS DE LA INFORMACION (DENTRO DE LA EMPRESA):** Las comunicaciones incrementan el rendimiento de los empleados: el efecto, las circunstancias de nuestra época hacen cada vez más necesario el trabajo en equipo y que todas las personas que forman parte de las empresas estén perfectamente compenetradas e informadas. El director es el representante de la empresa, pero a la vez es también un miembro del grupo de personas que la integran. Cuanto mejor sepa conjugar ambos papeles realizará mejor su función, lo cual se vera reflejado favorablemente en la productividad de la empresa.

- **LA INFORMACION INCREMENTA EL RENDIMIENTO DE LA EMPRESA:** Cuando la comunicación tanto vertical como horizontal entre el director y el personal de la empresa resulta adecuada, se consigue:
 - Que cada uno de los miembros de la empresa obtenga y comprenda la información necesaria para realizar correctamente las tareas que han sido asignadas.
 - Que la información sea precisa y adecuada a cada caso y que este bien coordinada.
 - Que todos sepan y entiendan a quienes deben transmitir o solicitar información sobre cuestiones específicas.

- Que todos comprendan la necesidad de cada una de las tareas que se realizan.
 - Que todos tengan una motivación para cumplir con las tareas fijadas y para cooperar con los demás.
 - Como consecuencia, todos realizan sus tareas, con una mayor dedicación y el rendimiento general de la empresa se sensiblemente incrementado.
- **LA INFORMACION COMO INSTRUMENTO DE GESTION:** Se observa que la comunicación es útil para el desenvolvimiento de las actividades de la empresa, al constituir un instrumento mediante el cual se consigue la cooperación voluntaria, el espíritu de equipo que sirve para incrementar la productividad de la empresa. Pero su utilidad se manifiesta también en relación con la gestión de la empresa y más concretamente con el ejercicio de las funciones directivas del empresario. Estas se presentan en Dos (2) FACETAS:
- Como instrumento necesario en la planificación y dirección de las actividades empresariales.
 - Como medio para facilitar la supervisión o control de lo realizado y como se ha llevado a cabo.

En este apartado nos ocuparemos solo de la primera faceta; la segunda se tratará en el relativo al control y la supervisión.

- **PLANIFICACION:** El plan puede ser elaborado por una persona o un grupo pero en ambos casos la redacción del plan debe ser clara y solo debe prestarse a una interpretación inicial del plan puede hacer que una empresa se desvíe de sus objetivos iniciales ya que ese plan de ser ejecutado de acuerdo

con las instrucciones que el mismo contiene. Para la ejecución del plan se debe tener en cuenta tres (3) requisitos que son:

- Oportunidad: para conseguir el efecto buscando, el mensaje debe llegar al personal en el momento oportuno, con el fin de evitar que su interpretación sea afectada por otro hecho que nada tenga que ver con el mensaje.
- Oportunidad de la aplicación: en las empresas, las tareas se realizan conforma a lo determinados procedimientos, según los cuales cada persona debe realizar la labor prevista en un momento dado. Pero esta labor debe estar coordinada con la que realizan otros empleados de la misma empresa para asegurar una eficaz continuidad en el proceso.
- Dotación de medios materiales: La comunicación contribuye igualmente a la ejecución del plan mediante la información anticipada a las necesidades de materiales al reducir al mínimo las posibilidades de error. A estos efectos son de gran ayuda la utilización de abreviaturas para los procedimientos y análisis de la comunicación.
- **ACCESIBILIDAD** : Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de Salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en salud.
- **OPORTUNIDA** : Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener el servicio que requiere, sin que se presenten retrasos que ponga en riesgo su vida o salud.
- **SEGURIDAD** : Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada.

- **PERTINENCIA** : Es el grado en el cual el usuario obtienen los servicios que requieren de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- **CONTINUIDAD** : Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basadas en el conocimiento científico.
- **ATENCIÓN EN SALUD:** Series de acciones necesarias para proporcionar a la población los servicios de promoción y mantenimiento de la salud y prevención, detección, curación y rehabilitación de la enfermedad.
- **BIENESTAR** : Estado óptimo de salud en la cual intervienen adecuadamente los factores sociales, físicos, genéticos, culturales, ambientales y económicos.
- **CALIDAD** : Es la adecuación con la que se lleva a cabo las acciones de salud, la mayor calidad se obtienen cuando las acciones son las más adecuadas, es decir cuando se realiza lo mejor posible en términos de mayor efecto, la menor molestia, al menor costo entre otros.
- **CALIDAD DE VIDA:** Elementos de tipo biológico, social, cultural, ambiental y económico que cualifican a un individuo o comunidad en un momento determinado.
- **CLIENTE INTERNO:** Personal que labora dentro de la Entidad Prestadora de servicios de salud.
- **CLIENTE EXTERNO:** Usuarios de los servicios de salud, beneficiario, consumidor.

- **EFICIENCIA** : Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficiarios a que derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente.
- **EFICACIA** : Expresa el resultado alcanzado por un programa o actividad de salud en una población o grupo de sujetos. Capacidad de un proceso para alcanzar los objetivos propuestos específicos como resultado de una intervención.
- **EFFECTIVIDAD** : Es la clasificación de la forma como se relaciona la eficiencia y la eficacia, es un resultado y una síntesis de los atributos anteriores en donde no pueden darse el uno sin el otro.
- **ESTRUCTURA** : Organización funcional asistencial y organización de los servicios que componen una institución de salud, que permita el adecuado desempeño de sus funciones tal estructura contienen dos atributos: organizacionales y materiales.
- **HUMANIZACION DEL SERVICIO:** Sensibilidad y solidaridad, benevolencia y excelencia en la prestación de los servicios de salud.
- **INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD:** Entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud.
- **INTEGRALIDAD** : Coberturas de todas las contingencias que afectan la salud, de los simples a lo complejo; básicos intermedios y de alta especialización.

- **SISTEMA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL:** Legislación cuyos objetivos son regular el servicio público esencial en salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención.

5.5. MARCO LEGAL

La empresa SALUDCOOP O.C, la rigen las siguientes normas legales así:

- La Ley 100 de 1.993 y sus Decretos reglamentarios cuya base constitucional se encuentra en el Artículo 48 de la carta constitucional de 1.991, se crea el Sistema de seguridad social integral con el propósito de asegurar al acceso efectivo de toda la población.
- Artículo 162 de la ley 100, dice que el sistema de seguridad social de salud se crea con las condiciones de acceso a un plan de salud, para todos los habitantes del territorio nacional.
- Resolución No. 3722 del veinte (20) de diciembre de 1.994 le adjudicaron la personería jurídica a la empresa SALUDCOOP regional Neiva.
- Resolución No. 0186 (24) de marzo de 1.995 se le otorga la licencia de funcionamiento otorgada por la superintendencia nacional de salud.
- Acuerdo No. 33. De 1.996 del CNSSS, SALUDCOOP obtuvo la facultad para comenzar los planes diseñados en la prestación de servicio en salud.
- Decreto 2309 del 15 Octubre del 2.002. El cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de salud del Sistema de Seguridad Social en salud.

6. HIPOTESIS Y VARIABLES

6.1. HIPOTESIS

- La desinformación y desactualización que existen en la parte administrativa de Saludcoop, obedecen a los retrasos por parte de los intermediarios en la comunicación, planeación, organización, control y liderazgo, ocasionando molestias entre los usuarios y los funcionarios de la organización.
- Cuales serian los factores que tan incidiendo en la mala información por parte de las directivas de la empresa hacia los funcionarios y esta a su vez sus clientes externos.

6.2. VARIABLES

6.2.1. VARIABLES DEPENDIENTE

La calidad de los sistemas de información en la prestación del servicio de calidad en SALUDCOOP Regional Neiva.

6.2.2. VARIABLES INDEPENDIENTES

- Efectividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Comunicación

- Liderazgo

6.2.3. VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICION DE LA VARIABLE	INDICADORES
SISTEMAS DE COMUNICACION	Se constituyen en unos de los elementos prioritarios para el administrador o como empresario, y su formación debe permitirle formular nuevos y eficientes sistemas de información.	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de mensajes • Recepción de mensajes • Circulares • Correo Electrónico • Periódicos • Sistema de Video comunicación • Revistas informativas
MEDIOS DE COMUNIACION	El sistema de información empresarial y subsistemas de comunicación se han convertidos en elementos claves de la productividad, por la agilidad y dinamismo que emplea la dirección de la empresa la seguridad que le proporciona al gerente o empresario en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Fax • Imail • Internet • Medios escritos (periódico) • Medios Hablados (emisoras) • Compromiso y profesionalismo
PROCESOS ADMINISTRATIVOS (LIDERAZGOS)	Es la operación de las actividades empresariales y la forma de cómo interactúan en la toma de decisiones y resolver problemas empleando en la administración, bajo el criterio del sistema que están utilizando en el enfoque operacional, práctico y racional de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención • Planeación • Organización • Dirección • Manejo de equipos • Liderazgo • Motivación • Control

PRESTACION DEL SERVICIO	Son todas las empresas o entidades que están autorizadas por el Ministerio de la Salud para la prestación a la comunidad de los servicios de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficiales • Mixtas • Privadas • Comunitarias • Solidarias
PROMOCION EN SALUD (EFECTIVIDAD)	Es un servicio Público y bajo el nuevo esquema jurídico de la Ley 100 de 1.993 busca la cobertura universal e integral para todos los habitantes del territorio nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina General • Servicio de Odontología General • Laboratorio clínico • Farmacia
PREVENCION DE ENFERMEDADES (EFICACIA Y EFICIENCIAS)	Es el conjunto de servicios de atención en salud a que tienen derechos todo afiliado al Régimen Contributivo cuya prestación debe ser garantizada por las empresas Promotoras de Salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención ambulatoria • Atención Ambulatoria especializada • Consultas especializadas • Enfermedades Ruinosas y Catastróficas

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1. TIPO Y ENFOQUE

En la presente Investigación se empleara un Enfoque Empírico Analítico de tipo descriptivo de carácter Universal, donde se pretende analizar las distintas variables que intervienen en la información entre los funcionarios de Saludcoop Regional Neiva.

Se tomará como base una serie de acontecimientos y situaciones internas que se están presentando dentro del fondo de la organización con relación a la actividad laboral que están viviendo los funcionarios de esta empresa prestadora de salud (E.P.S), para poder saber claramente esta situación se debe recolectar, procesar y analizar toda la información suministrada por ellos para luego ser confrontada y evaluada de manera técnica y objetiva de los resultados arrojados en la investigación.

La metodología utilizada en la investigación nos servirá como mecanismo para mejorar en un futuro los procesos de información que se empleen en la entidad seleccionada para este estudio.

7.2 POBLACION

El universo de estudio estará conformada por 400 funcionarios que conforman la planta de personal (Personal de planta y contratistas) de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva. El número de funcionarios por cada sección será la siguiente. (Ver cuadro No 1.).

CUADRO No. 1. PLANTA DE PERSONAL DE SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

DESCRIPCION	No. DE PERSONAS	PONDERACION (%)
Area administrativa	60	15%
Area de sistemas	80	20%
Area financiera	48	12%
Auditoría	25	6.25%
Contratistas	40	10%
Personal de salud	147	36.75%
TOTAL	400	100%

Fuente: Datos Suministrados sección de personal Saludcoop Regional; Neiva.

7.3. MUESTRA

Para hallar la muestra se partirá que existe una población objeto de estudio de 400 funcionarios entre (Planta de personal y contratistas), de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

➤ DETERMINACION DE LA MUESTRA:

Se toma como base los 400 funcionarios de la empresa, y se empleó la siguiente fórmula estadística:

$N = 400$ funcionarios y contratistas

$$n = \frac{S^2 \text{ VARIANZA DE LA MUESTRA}}{V^2 \text{ VARIANZA DE LA POBLACION}}$$

DONDE:

$$S = \text{Varianza muestra} = p(1-p)$$

V = Varianza Poblacional O

N = Muestra Universal = 400 Funcionarios y contratistas

E = error = (0-015)2

P = Probabilidad = 0.9

Q = No probabilidad = 0.9

$$n = \frac{0.9 (1 - 0.9)}{(0.15)^2} = \frac{0.09}{0.000225} = 400$$

$$n = \frac{n!}{1 + (n/N)}$$

$$n = \frac{400}{1 + (400/86)} = \frac{400}{1 + 4.65116} = \frac{400}{5.65116} = 71 \text{ Encuestas}$$

La muestra es probabilística, ya que todos los individuos tendrán la misma oportunidad de ser admitidos en la investigación. Para que sea representativa se debe categorizar la muestra (Ver Cuadro No 2).

CUADRO No. 2. MUESTRA ESTRATIFICADA POR SECCIONES DE TRABAJO

DESCRIPCION	No. DE PERSONAS	PONDERACION (%)
Area administrativa	12	16.90%
Area de sistemas	16	22.54%
Area financiera	9	12.67%
Auditoría	5	7.04%
Contratistas	8	11.26%
Personal de salud	21	29.58%
TOTAL	71	100%

FUENTE: Cálculos propios investigadores.

Del total de la población objeto de estudio según resultados arrojados en la muestra se tomarán solamente 71 funcionarios y contratistas de las diferentes áreas de trabajo de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

7.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se tendrá en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos así:

7.4.1. TÉCNICAS

- ◆ Se diseñarán unas encuestas personal a los funcionarios y contratistas de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.
- ◆ Se realizaran reuniones grupales por cada área involucrada de manera independiente y posteriormente se congregara a toda la población para plantear el proyecto investigativo y lograr su participación masiva.

7.4.2. INSTRUMENTOS

◆ ENCUESTA PERSONAL

Es el instrumento que se diseñara para reunir la información necesaria para detectar cual es el factor que esta incidiendo en los sistemas de operatividad y comunicación en los sistemas de información que emplea la empresa SALUDCOOP Regional Neiva. El cuestionario constara de 16 preguntas abiertas y cerradas.

◆ PROPUESTA

Una vez recolectada, organizada y tabulada la información, se debe sistematizarla, se le presentara a la entidad objeto de esta investigación las sugerencias y recomendaciones para mejorar las falencias que se están presentando en la parte interna de la organización en el manejo de los sistemas de información.

7.5. FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION

7.5.1. FUENTES PRIMARIAS

Para la realización de la investigación se elaboro una Encuesta Personal aplicada a los Setenta y Uno (71) funcionarios y contratistas de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

7.5.2. FUENTES SECUNDARIAS

Se contó con la autorización que obtuvieron los investigadores por parte de la empresa Prestadora de Salud para poder desarrollar sin ningún impedimento dichas labores que fueron aprobadas por las directivas de la empresa, suministrándole toda la información necesaria para realizar dicho trabajo investigativo.

7.5.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Una vez analizada la información recolectada en las encuestas personales que se diligenciaron a los funcionarios y contratistas de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva, para determinar la mala utilización de los sistemas de información empleado por la empresa Prestadora de salud en la ciudad de Neiva.

Una vez recolectada toda la información se practica su respectiva revisión de cada una de los ítem de la encuesta. El procedimiento que se empleo fue el siguiente:

- ◆ Tabulación de la información
- ◆ Calculo de cada ítem con su respectivo porcentaje (%)
- ◆ Presentación de los datos en gráfica y tablas de frecuencia
- ◆ Análisis e interpretación de la información

8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

La información que a continuación se presenta corresponde a los resultados arrojados luego de la aplicación de 71 encuestas a funcionarios y contratistas de la empresa SALUDCOOP Regional Neiva.

1. SEXO

El sexo que más predomina en la empresa es el femenino con un 60.56%, seguido del masculino con un 39.43%.

2. ¿ Que grado de Escolaridad tiene Usted?.

El grado de escolaridad que más predomina es el Técnico con un 42.25%, seguido del profesional con un 36.62% y algunos de ellos tienen secundaria con un 21.13%.

3. ¿ Que tiempo hace que labora en la empresa?.

El tiempo laborado que más predomina en la empresa es de 1 – 5 años con un 53.80%, seguido de 10 – 15 años con un 30.99% y de 5 – 10 años con un 20.17%, algunos afirmaron que llevan mas años con un 7.04%.

4. ¿Cuál es su grado de conocimiento de la misión, objetivos, las políticas y estrategias de la organización?..

Frente a la respuesta manifestadas por los encuestados y que no corresponden a un 100% de la población; respondieron que conocen este 60% con un 39.44, con un 100% de conocimiento con un

30.99%, algunos funcionarios respondieron que no la conocen con un 18.31% y tan solo la 30% la conocen con un 11.26%.

5. ¿La estructura organizacional le permite realmente realizar integración con grupos así como la aplicación de los diversos procesos con el fin de alcanzar la misión y los objetivos de la entidad?.

Si la estructura es un medio ágil y flexible que permite la integración de los individuos y grupos, así como la agilización e integración de los diversos procesos en función de alcanzar la misión y los objetivos mejor será el clima organizacional.

De los 71 funcionarios encuestados manifestaron que la estructura organizacional permite de manera excelente la integración entre individuos y grupos, así como la agilización de los diversos. Procesos el cual equivale a un 63.38%; seguido de quienes afirman que no le permiten integración entre sus compañeros de trabajo con un 36.62%.

6. ¿En todo lo relacionado con su trabajo tiene usted la posibilidad de informarse bien a cerca de sus actividades?

Frente a la respuesta manifestada por los encuestados que no tienen una información clara acerca de sus actividades labores con un 60.56% y el resto afirma que si tienen toda la comunicación necesaria para desenvolverse en sus áreas de trabajo con 39.44%.

7. ¿Se siente usted a gusto con las instalaciones de la organización, en especial con el sitio de trabajo en donde realiza su actividad?

Si el ambiente físico, en el cual se desenvuelve la vida diaria de la organización, es agradable, estético, seguro, funcional y con las comodidades necesarias en aras de sentirse, mejor será el clima organizacional.

41 funcionarios encuestados afirmaron que no se sienten a gusto en las instalaciones que posee la empresa con un 57.75% y el resto afirmaron que si se sienten a gusto con en las instalaciones de la empresa con un 42.25%.

8. ¿Los funcionarios y las áreas de trabajo interactúan positivamente y como un todo, con el fin de alcanzar de la mejor manera, la misión y sus objetivos de la organización antes que los interés personal o sectoriales?

De los 71 funcionarios encuestados, 49 afirman que NO interactúan positivamente para alcanzar la misión y los objetivos con 78.87%, el resto afirma que SI trabajan conjuntamente para alcanzar lo trazado por la organización con un 21.13%.

9. ¿Cree usted que las directivas y empleados estrecha y amistosamente, con el fin de lograr conjuntamente los mejores beneficios para todos?.

49 funcionarios afirman que las directivas y empleados no trabajan estrechamente para lograr los mejores beneficios tanto para ellos como para nosotros con un 69.01%, pero algunos afirman que si trabajan ligados con un 30.99%

10. Cómo es la relación personal con las directivas y jefes inmediatos en sus diferentes áreas de trabajo?.

Los funcionarios de la empresa afirman que la relación entre directivos y jefes es regular con un 71.83%, seguida de buena con 21.13% y mala con un 7.04%.

11. ¿Cómo la organización estimula a su forma personal y profesional?.

La empresa siempre se preocupa de brindar una excelente capacitación a sus funcionarios con un 49.29% y en algunas veces se programan foros y seminarios con 38.03% y en pocas ocasiones se programan conferencias con 12.68%.

12. ¿Las relaciones interpersonales que se dan entre la organización son realmente las mejores?

En la organización no existe una buena relación interpersonal con los trabajadores y sus actividades diarias fueron las afirmaciones que hicieron con un 60.56% pero algunos afirmaron que si existe buena relación con 39.44%.

13. ¿Brinda la organización estabilidad necesaria a sus empleados para que desempeñen su trabajo con la suficiente tranquilidad?.

Los funcionarios afirmaron que no se siente estable en sus puestos de trabajo por los continuos cambio del personal con un 56.34%, pero algunos afirman que la empresa si les da estabilidad laboral con un 43.66%.

14. ¿Con qué frecuencia la organización realiza la evaluación laboral de sus empleados?

Por unanimidad respondieron la totalidad de los encuestados que la evaluación se realiza trimestralmente con un 100%.

15. ¿Son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño de las personas en el trabajo?.

De los funcionarios encuestados afirman que SI son buenos los sistemas que la empresa esta desempeñando para realizar las respectiva evaluaciones con un 81.69%, pero algunos afirman que no sé esta empleando un método aceptable para realizar esta actividad con un 18.31%.

16. ¿Cómo percibe usted la imagen de la organización?.

Los funcionarios afirman que la imagen de la institución es buena con un 67.61%, otros afirman que es regular con un 18.31% y excelente con un 14.08%.

**8.1 TABULACION Y PONDERACION DE LAS ENCUESTAS
PERSONALES REALIZADAS A FUNCIONARIOS Y
CONTRATISTAS DE SALUDCOOP REGIONAL NEIVA**

ITEM No. PERSONAS PONDERACION %

1. SEXO

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. MASCULINO	28	39.43%
b. FEMENINO	43	60.56%
TOTAL	71	100%

2. ¿ Que grado de escolaridad tienen Usted?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. PRIMARIA	0	0%
b. SECUNDARIA	15	21.13%
c. TECNICO	30	42.25%
d. PROFESIONAL	26	36.62%
TOTAL	71	100 %

3. ¿ Que tiempo lleva laborando en la empresa?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
1 – 5 Años	24	53.80%
5 – 10 Años	20	30.17%
10 – 15 Años	22	30.99%
O más	5	7.04%
TOTAL	71	100%

4. ¿Cuál es su grado de conocimiento de la misión, objetivos, las políticas y estrategias de la organización?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. 30%	8	11.26%
b. 60%	28	39.44%
C. 100%	22	30.99%
d. No la conozco	13	18.31%
TOTAL	71	100

5. ¿ La estructura organizacional le permite realmente hacer integración con grupos, así como la agilización de los diversos procesos con el fin de alcanzar la misión y los objetivos de la entidad?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	45	63.38%
b. NO	26	36.62%
TOTAL	71	100%

6. ¿En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse bien acerca de su actividad?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	28	39.44%
b. NO	43	60.56%
TOTAL	71	100%

7. ¿Se siente usted a gusto con las instalaciones de la organización en especial con el sitio de trabajo en donde realiza sus actividades?

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	30	42.25%
b. NO	41	57.75%
Total	71	100%

8. ¿Los funcionarios y las áreas de trabajo interactúan positivamente y como un todo, con el fin de alcanzar de la mejor manera la misión y los objetivos de la organización antes que los intereses personales o sectoriales?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	15	21.13%
b. NO	56	78.87%
TOTAL	71	100%

9. ¿Cree usted que las directivas y empleados trabajan estrechamente y amistosamente, con el fin de lograr conjuntamente los mejores beneficios para todos?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	22	30.99%
b. NO	49	69.01
TOTAL	71	100%

10. Cómo es la relación personal con las directivas o jefes inmediato en sus diferentes áreas de trabajo?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
BUENA	15	21.13%
b. MALA	5	7.04%
C. REGULAR	51	71.83%
TOTAL	71	100%

11. ¿Cómo la organización estimula su información personal y profesional?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. capacitación	35	49.29%
b. Foros o seminarios	27	38.03%
C. conferencias	9	12.68%
d. Ninguna de las anteriores	0	12.68%
TOTAL	71	100%

12. ¿las relaciones interpersonales que se dan en la organización son realmente las mejores?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	28	39.44%
b. NO	43	60.56%
TOTAL	71	100%

13. ¿Brinda la organización estabilidad laboral necesaria para que sus empleados desempeñen sus trabajos con suficiente tranquilidad?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	31	43.66%
b. NO	40	56.34%
TOTAL	71	100%

14. ¿Conque frecuencia la organización realiza la evaluación laboral de sus empleados?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. Mensual	0	0%
b. Trimestral	71	100%
c. Semestral	0	0%
d. Anual	0	05
TOTAL	71	100%

15. ¿Son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño de las personas en el trabajo?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. SI	58	81.69%
b. NO	13	18.31%
TOTAL	71	100%

16. ¿ Cómo percibe usted la imagen de la organización?.

ITEM	No PERSONAS	PONDERACION (%)
a. BUENA	48	67.61%
b. EXCELENTE	1	14.08%
c. REGULAR	13	18.31%
d. MALA	0	0%
e. Ninguna de las anteriores	0	0%
TOTAL	71	100%

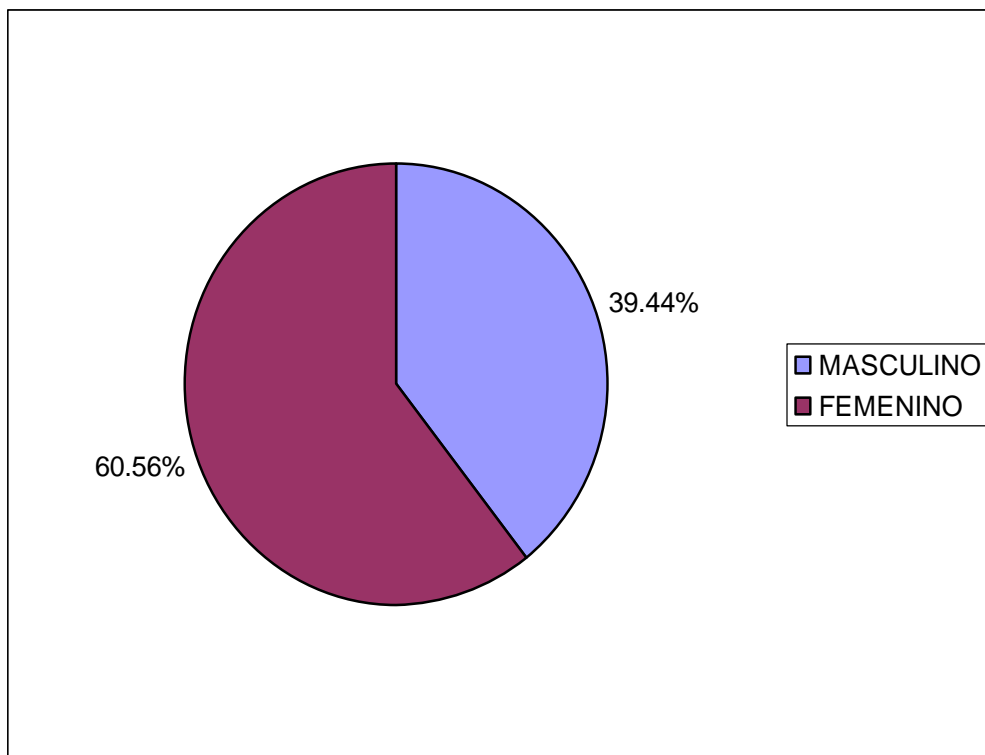
8.2. GRAFICACION ENCUESTAS PERSONALES

1. SEXO

CUADRO NO. 2. SEXO.

descripción	No. personas	ponderación
MASCULINO	28	39.43%
FEMENINO	43	60.56%
TOTAL	71	100%

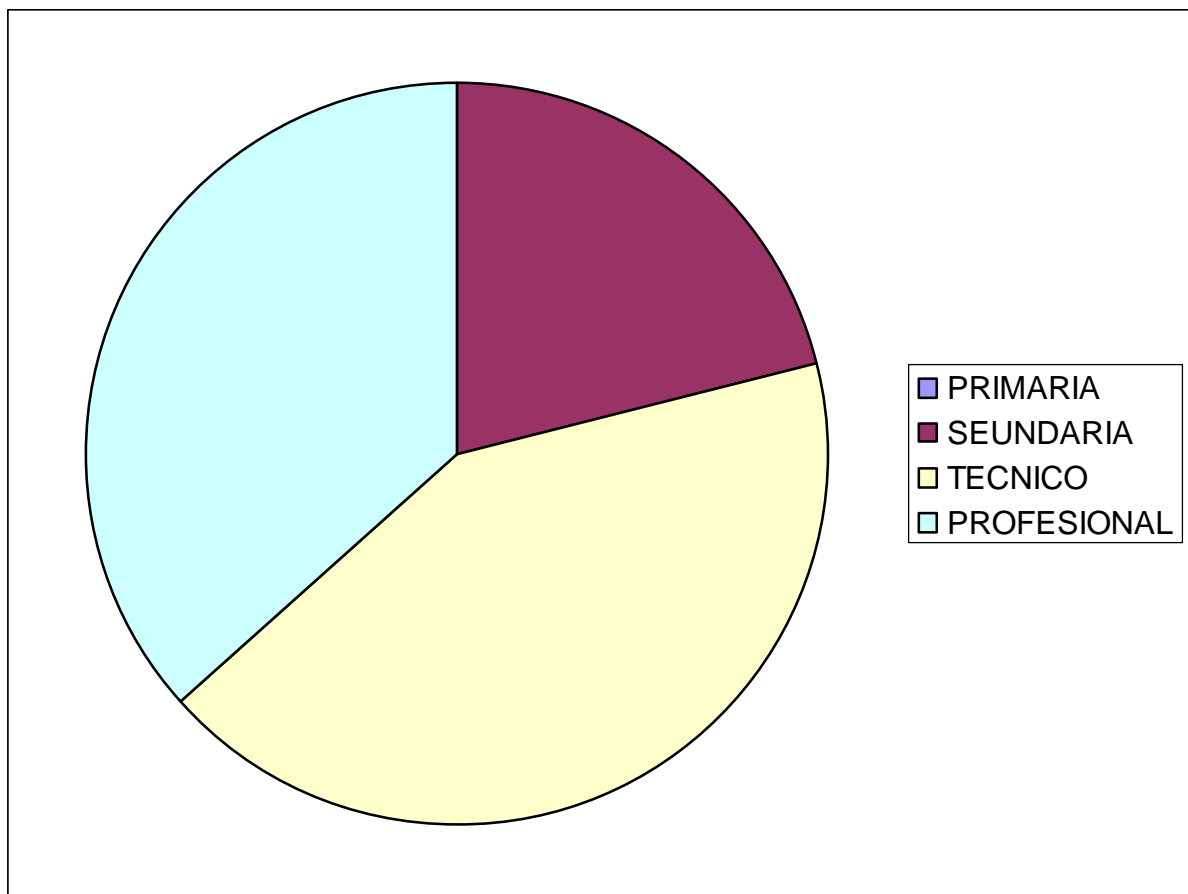
Fuente: grupo de investigadores



2. GRADO DE ESCOLARIDAD

CUADRO NO. 3. GRADO DE ESCOLARIDAD

Descripcion	No. personas	Ponderacion
PRIMARIA	0	0.00%
SEUNDARIA	15	21.13%
TECNICO	30	42.25%
PROFESIONAL	26	37%
TOTAL	71	100%

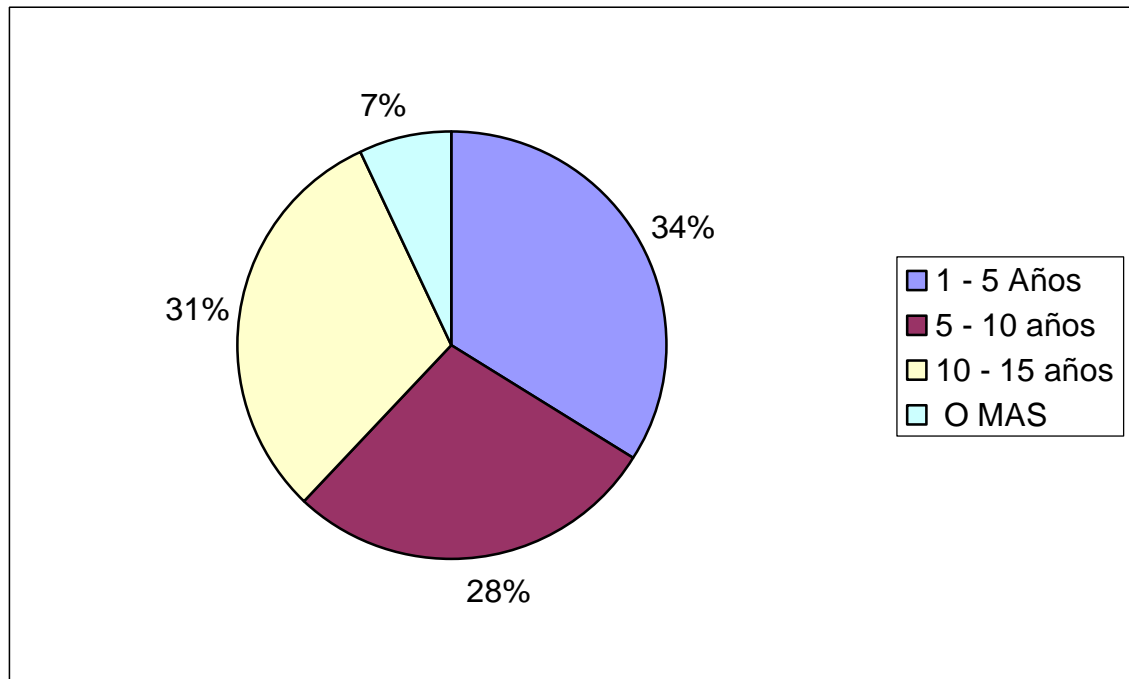


3. TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA

CUADRO NO. 4. TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA

descripcion	No. personas	Ponderacion
1 - 5 Años	24	54%
5 - 10 años	20	28%
10 - 15 años	22	31%
O MAS	5	7%
total	71	100%

Fuente: grupo de investigadores

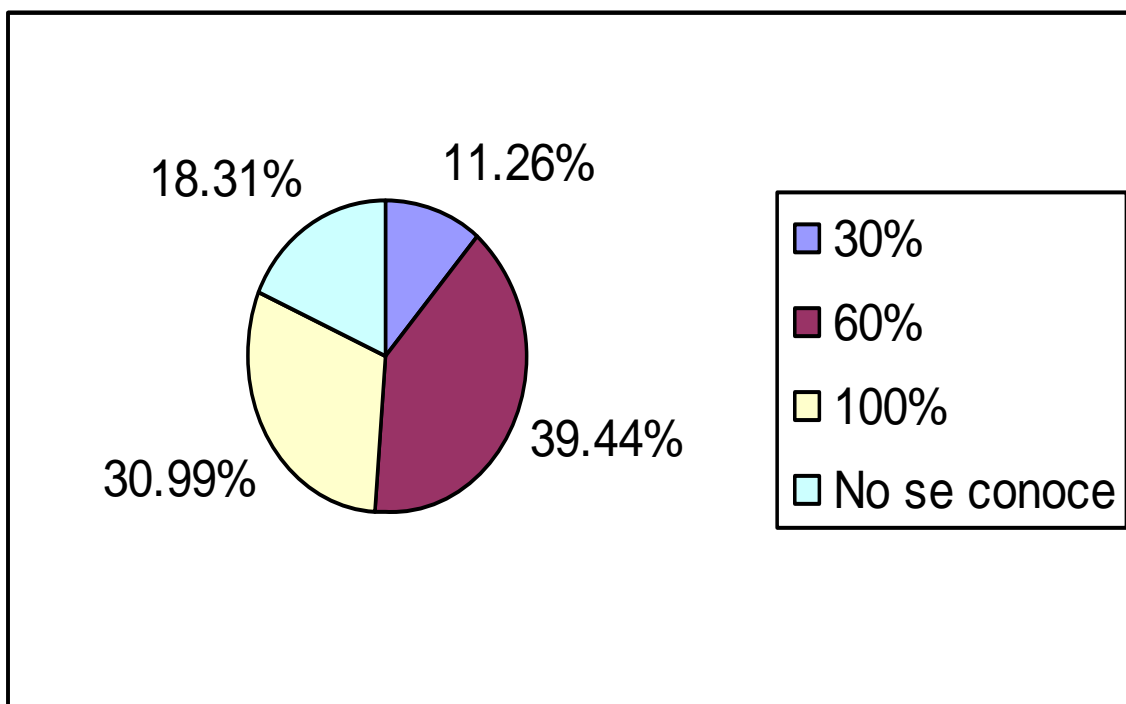


4. GRADO DE CONOCIMIENTO, MISION, VISION, OBJETIVOS DE SU ORGANIZACIÓN.

CUADRO NO. 5. CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.

Descripción	No. personas	Ponderación
30%	8	11.26%
60%	28	39.44%
100%	22	30.99%
No se conoce	13	18.31%
Total	71	100.00%

Fuente: Grupo de investigadores

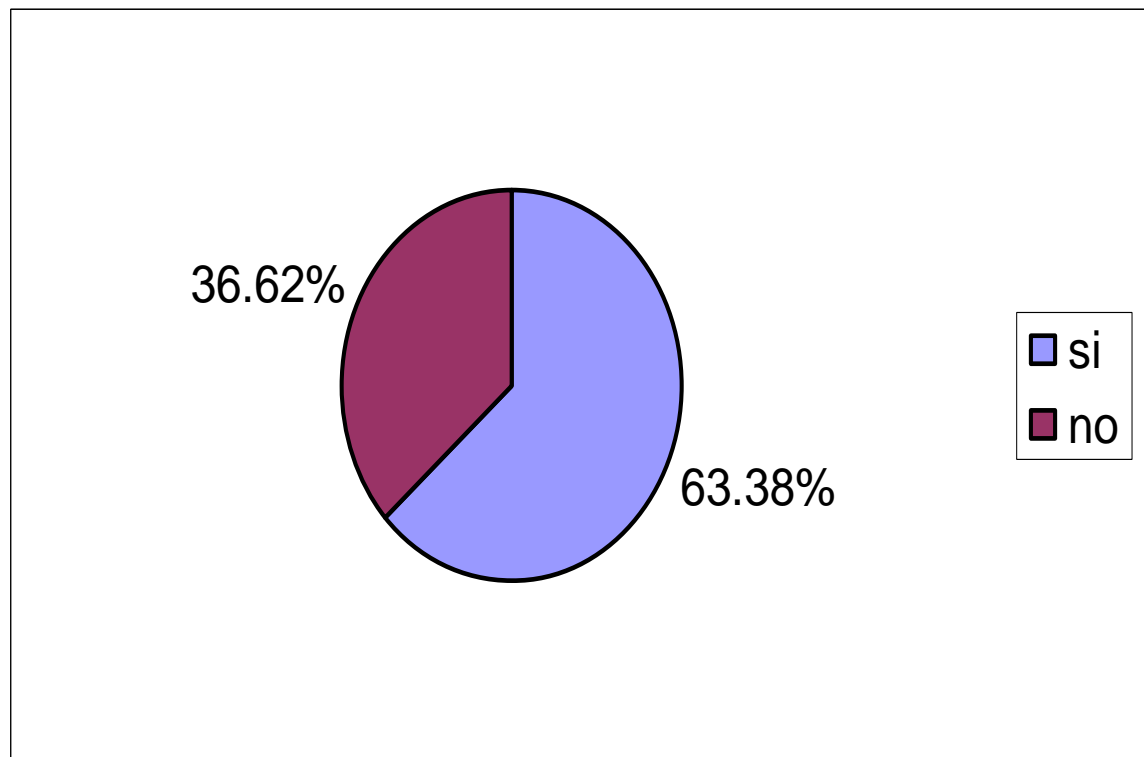


5. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PERMITE DIVERSOS PROCESOS PARA ALCANZAR LAS ESTRATEGIAS DE LA ENTIDAD.

CUADRO NO. 6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Fuente: Grupo de investigadores

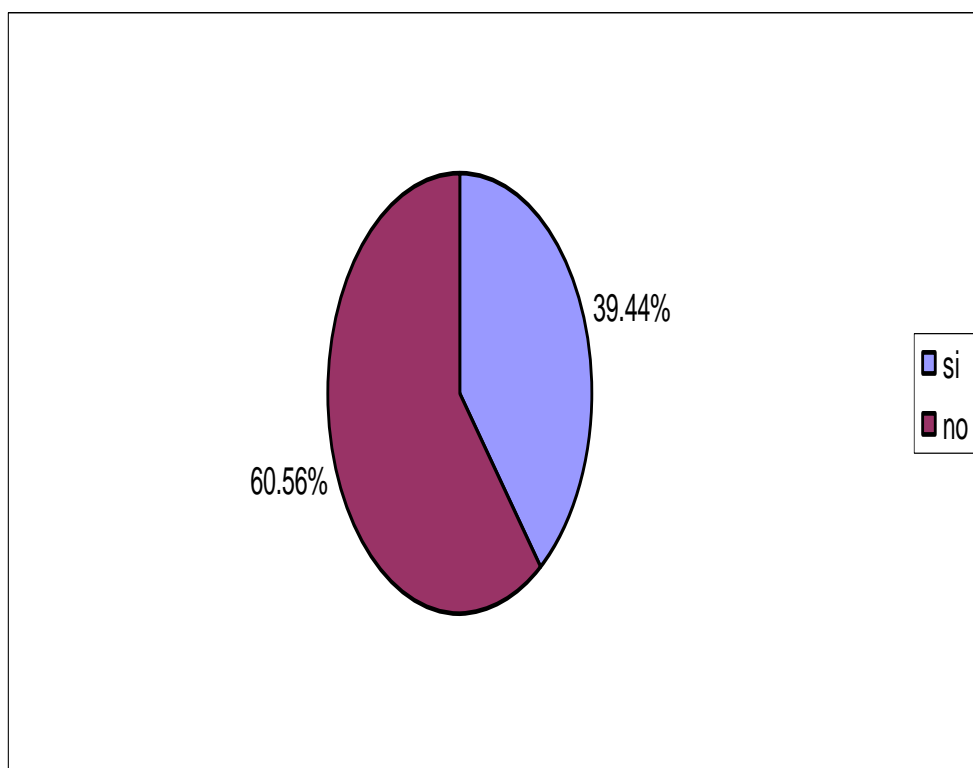
Descripcion	No. personas	Ponderacion
si	45	63.38%
no	26	36.62%
	71	100.00%



6. EN SU TRABAJO SE INFORMA BIEN ACERCA DE SUS ACTIVIDADES.

CUADRO NO. 7. ACTIVIDADES LABORALES.

Descripcion	No. personas	Ponderacion
si	28	39.44%
no	43	60.56%
total	71	100.00%



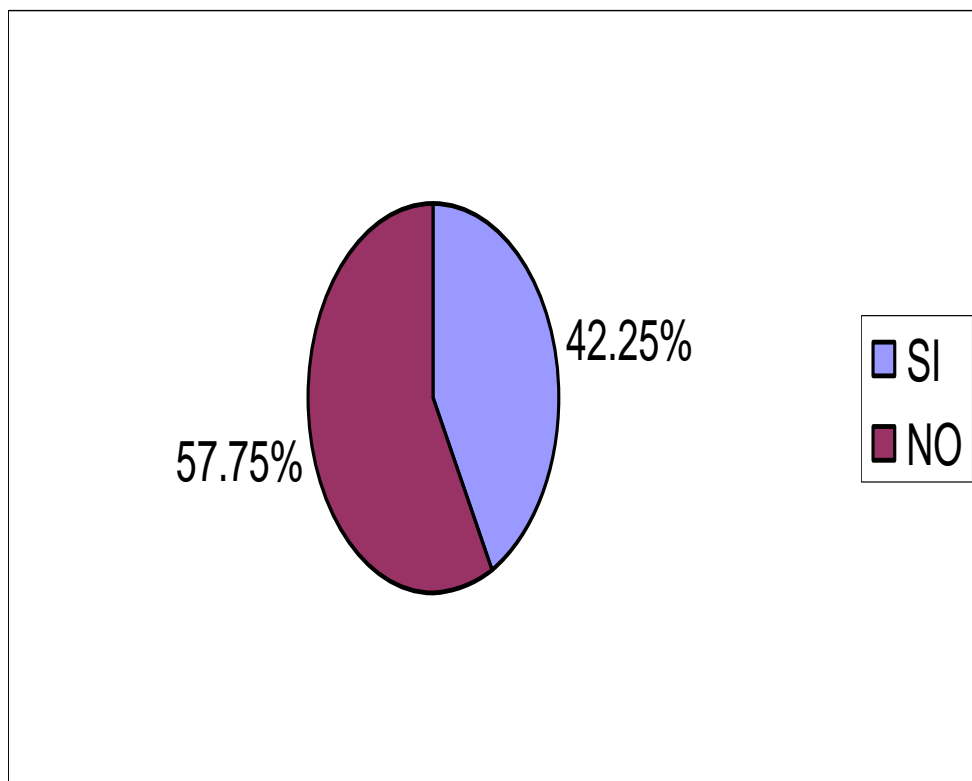
Fuente: grupo de investigadores.

7. ESTA A GUSTO CON SU SITIO DE TRABAJO.

CUADRO NO. 8. SITIO DE TRABAJO.

descripcion	No. personas	ponderacion
SI	30	42.25%
NO	41	57.75%
TOTAL	71	100%

fuelle: grupo de investigadores

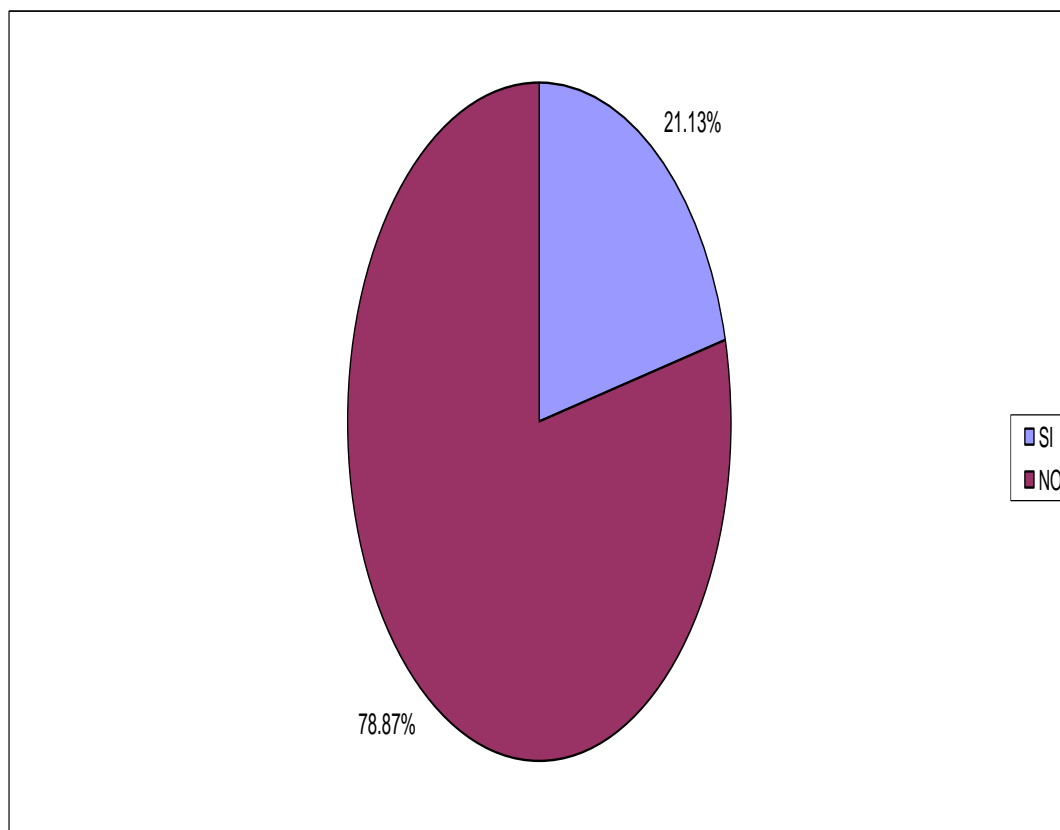


8. LOS FUNCIONARIOS Y LAS ÁREAS DE TRABAJO INTERACTUAR POSITIVAMENTE PARA ALCANZAR LOS INTERESES DE LA ENTIDAD.

CUADRO NO. 9. FUNCIONARIOS Y ÁREAS DE TRABAJO

Descripcion	No. Personas	Ponderacion
SI	15	21.13%
NO	56	78.87%
TOTAL	71	100%

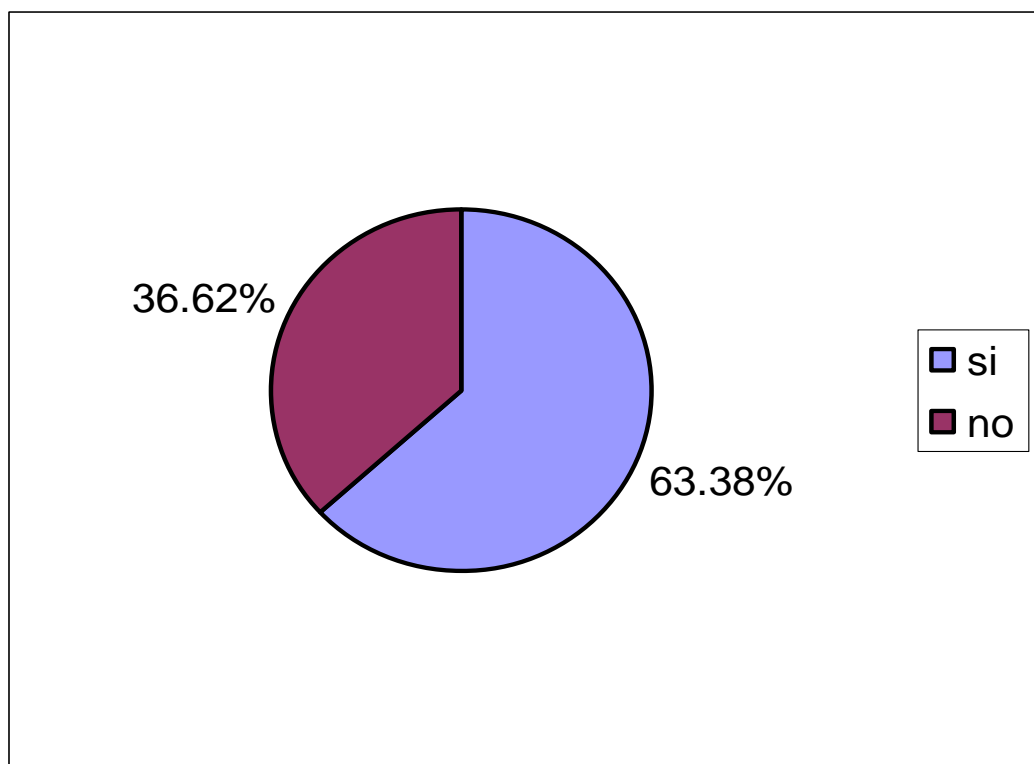
FUENTE GRUPOS DE INVESTIGADORES



9. SE TRABAJO CONJUNTAMENTE CON DIRECTIVAS Y EMPLEADOS

CUADRO No 10. DIRECTIVAS Y EMPLEADOS

Descripcion	No. personas	Ponderacion
si	45	63.38%
no	26	36.62%
	71	100.00%

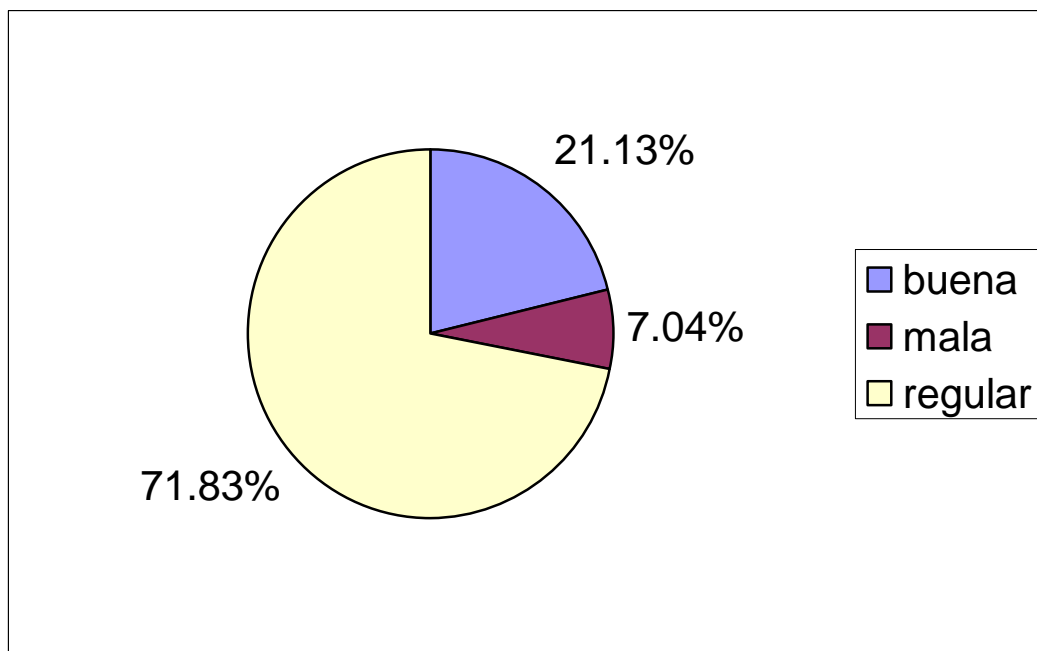


10. RELACION LABORAL Y PERSONAL CON DIRECTIVAS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO.

CUADRO NO. 11. RELACIÓN LABORAL CON DIRECTIVAS.

descripcion	No. personas	descripcion
buena	15	21.13%
mala	5	7.04%
regular	51	71.83%
total	71	100%

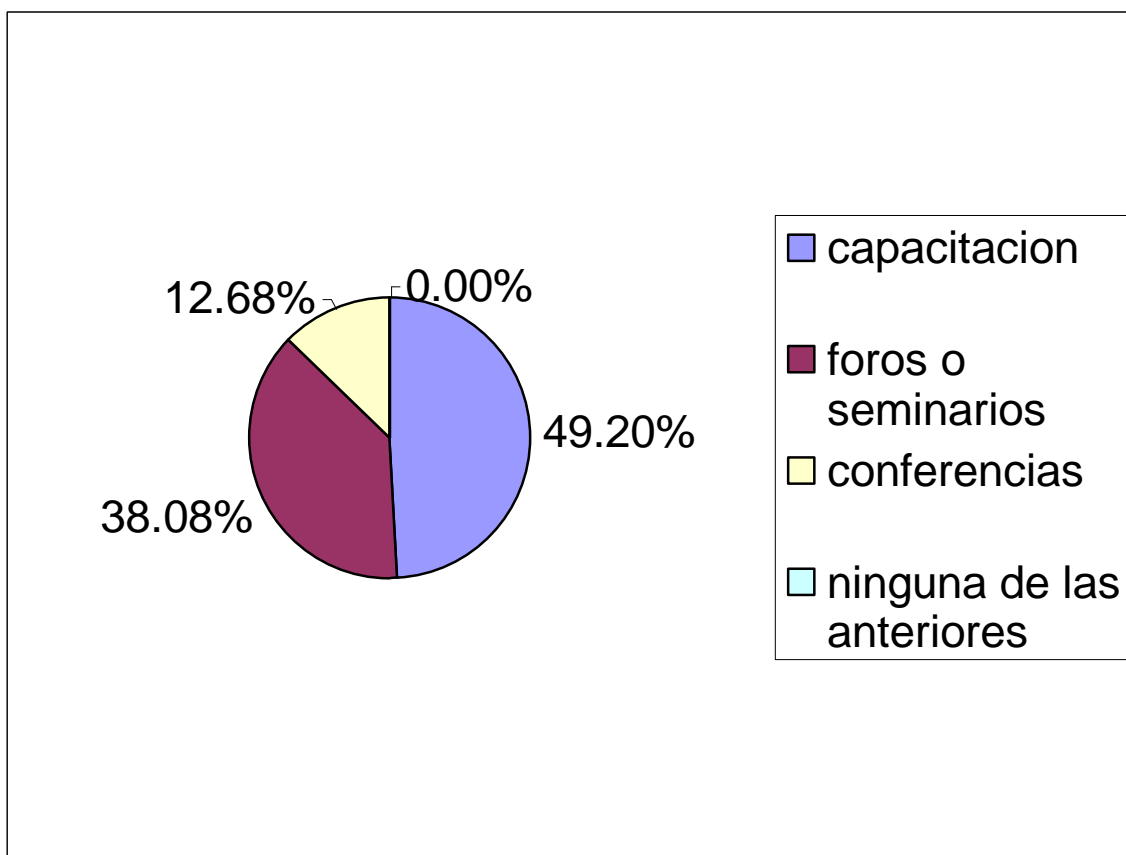
fuelle: grupo de investigadores



11. ESTIMULACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL

CUADRO NO. 12. ESTIMULACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL.

Descripcion	No. personas	Ponderacion
capacitacion	35	49.20%
foros o seminarios	27	38.08%
conferencias	9	12.68%
ninguna de las anteriores	0	0%
total	71	100%

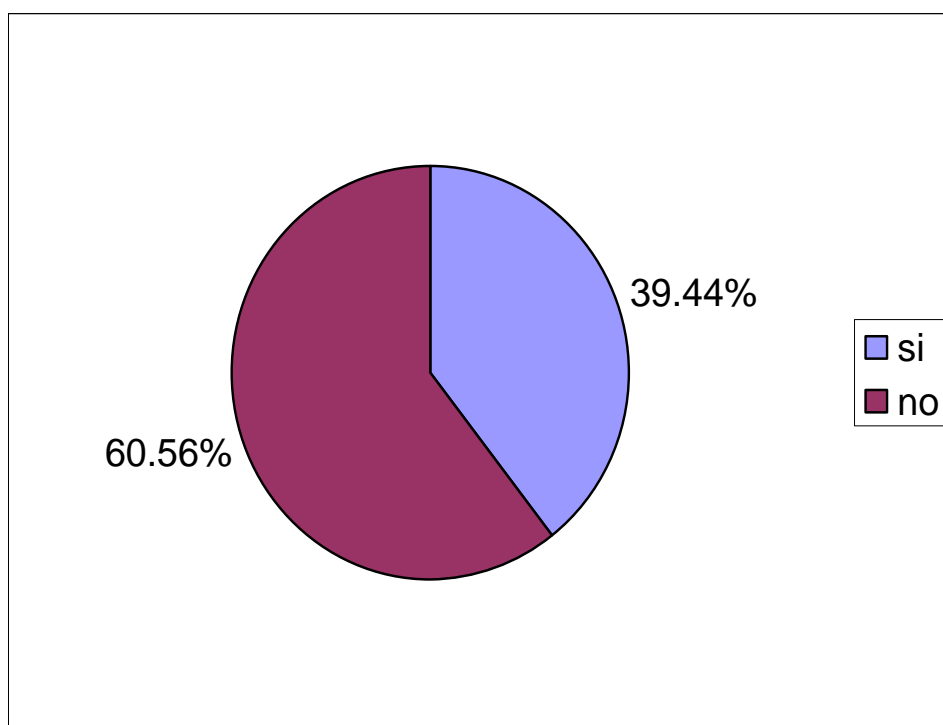


12. LAS RELACIONES INTERPERSONALES SON REALMENTE LAS MEJORES.

CUADRO NO. 13 RELACIONES INTERPERSONALES.

descripción	No. personas	ponderación
si	28	39.44%
no	43	60.56%
total	71	100%

Fuente: grupo de investigadores

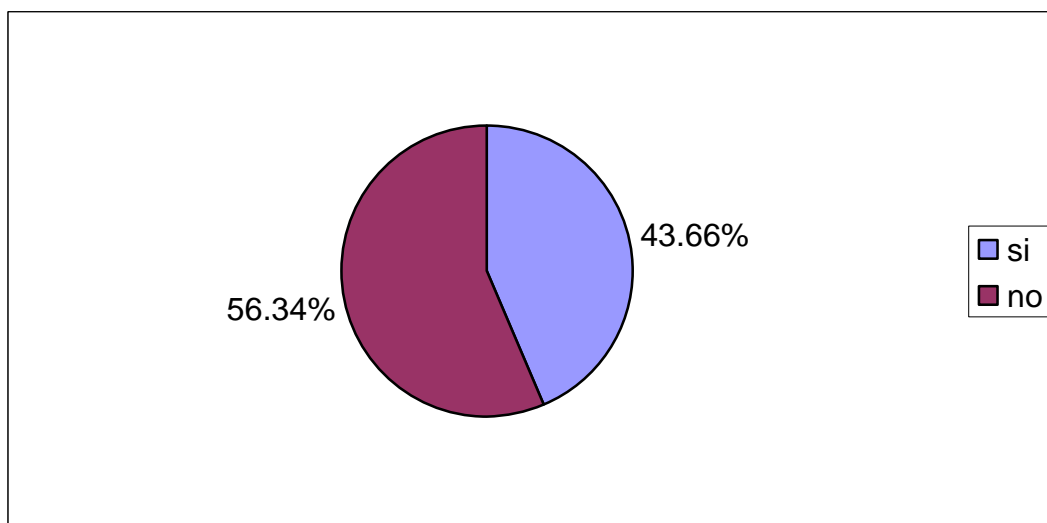


13. ESTABILIDAD LABORAL PARA LOGRAR BUEN DESEMPEÑO

CUADRO NO. 14. ESTABILIDAD LABORAL.

descripcion	No. personas	ponderacion
si	31	43.66%
no	40	56.34%
total	71	100%

Fuente: grupo de investigadores

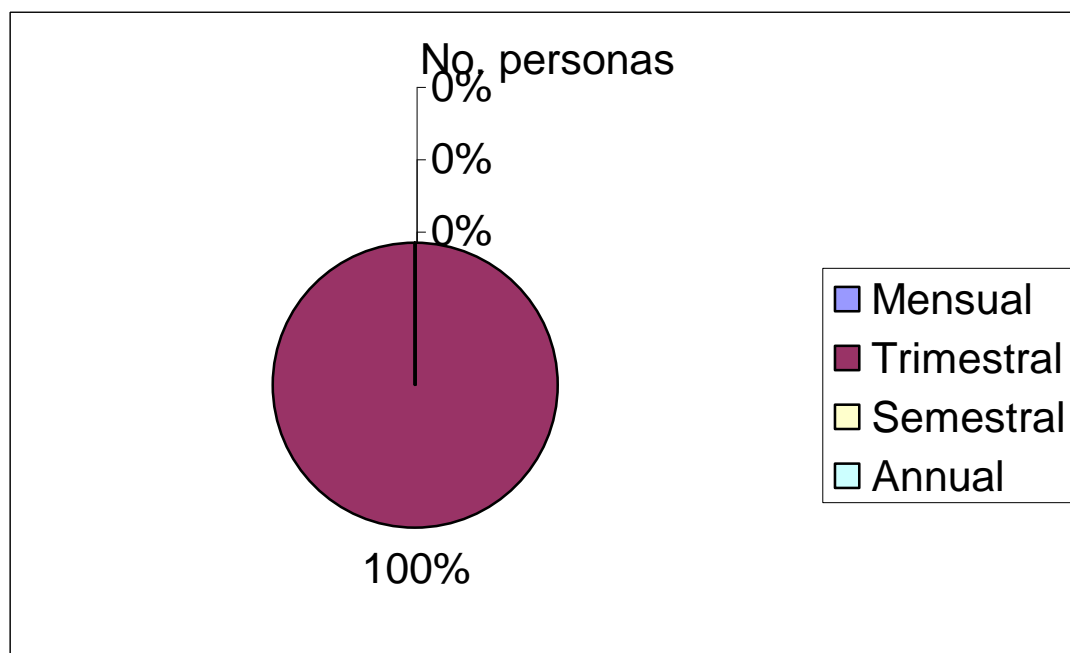


14. FRECUENCIA EVALUACIÓN LABORAL A EMPLEADOS

CUADRO NO. 15. FRECUENCIA EVALUACIÓN LABORAL A EMPLEADOS

descripcion	No. personas	Ponderacion
Mensual	0	0%
Trimestral	71	100%
Semestral	0	0%
Annual	0	0%
total	71	100%

Fuente: grupo de investigadores

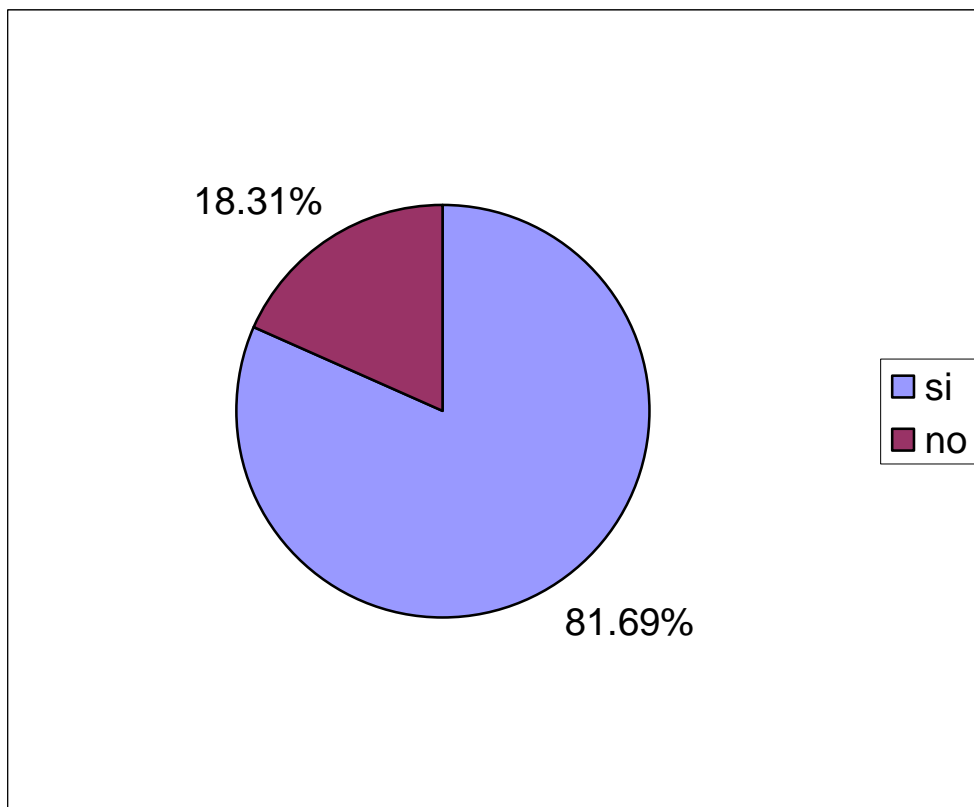


15. SISTEMAS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

CUADRO NO 16. SISTEMAS DE EVALUACIÓN

descripcion	No. personas	ponderacion
si	58	81.69%
no	13	18.31%
total	71	100%

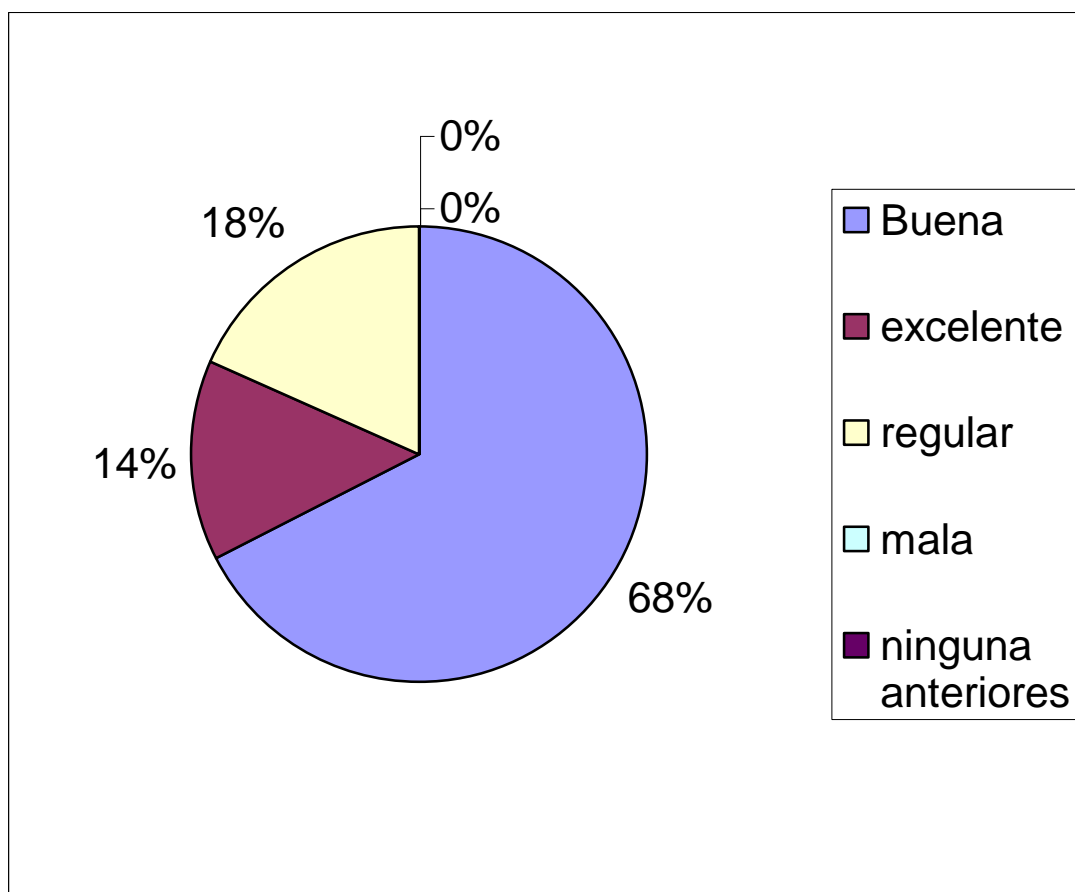
fuelle: grupo de irganizadores



16. IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.

CUADRO 17. IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

descripcion	No. personas	ponderacion
Buena	48	67.61%
excelente	10	14.08%
regular	13	18.31%
mala	0	0%
ninguna anteriores	0	0%
total	71	100%



9. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez analizada, tabulada y sistematizada toda la información arrojada a través de las encuestas personales con los funcionarios de SALUDCOOP Regional Neiva, y las respuestas dadas por los actores sociales se puede afirmar que existen falencias en la comunicación dentro de la organización, por parte de los directivos hacia los empleados de la institución, lo que genera malestar en los procesos dentro de su estructura organizacional.

Este calificativo se puede considerar por la entidad promotora de salud como una desventaja competitiva para enfrentar y lograr los grandes retos que nos imponen este mundo tan dinámico y cambiante. Además se puede afirmar que con un poco de esfuerzo y dedicación por parte de las directivas generales se podrán sortear algunos factores que presentan ciertas falencias y ejecutado por la empresa dentro de la estructura empresarial que rige esta entidad promotora de salud.

La falla que sé esta incurriendo por la empresa es la falta de objetividad en la aplicabilidad de los factores del clima laboral circundante o predominante, es decir que los funcionarios que se encuentran ubicados en los niveles directivos, ejecutivos, coordinadores de grupo o que tienen a su cargo personal no están guardando el equilibrio y la ecuanimidad que deben tener para que en el momento de tomar decisiones estén primando el sentido de justicia y neutralidad en los procesos de la comunicación de la empresa.

Al ser observada esta actitud por parte de los funcionarios involucradas o perjudicadas ante esta situación quienes lo están haciendo pierden poder de convicción con el resto del grupo, convirtiéndose hay veces en personas grata,

que por el contrario producirán un continuo rechazo entre sus colaboradores incidiendo este fenómeno en un mal clima organizacional de la entidad.

Otro aspecto que se pudo detectar de las encuestas personales y sugerencias manifestadas por las fuentes primarias, en que al presentarse esa discrepancia entre el significado de algunos factores, la utilización y aplicabilidad que se le esta concediendo al interior de la institución, algunos funcionarios manifestaron su inconformismo en el sentido que no hay congruencia entre lo que se dice y lo que hace.

Estas exactitudes no son de todo grave e incorregible, son factores a lo que se les puede dedicar espacio por parte de la entidad para reforzarlos y mejorarlos, asumiendo posiciones radicales e involucrando a todos los funcionarios de todos los niveles ocupacionales.

10.CONCLUSIONES GENERALES

- La estructura organizacional esta presentando cierto grado de deficiencia en los manejos de los procesos laborales, por que no les permite fácilmente el trabajo en equipo, la interdependencia y la integración de las diferentes áreas de trabajo no se están manejando colectivamente y con mayor agilidad para alcanzar las metas y objetivos propuesto por la institución.
- El liderazgo esta mal ejecutado por que sé esta imponiendo un liderazgo autocrático poco conveniente para el normal funcionamiento de la entidad el cual esta redundando en la productividad, creatividad y eficiencia de los funcionarios.
- Las relaciones interpersonales y los conflictos internos están presentando una ligera desviación en los objetivos de la empresa.
- La estabilidad laboral es muy preocupante por los continuos cambios y despidos de funcionarios en las diferentes áreas de la empresa.
- Es lamentable que dentro de la institución prestadora de salud que esta buscando el bien de la comunidad en general, no se estén empleando las estrategias tan importantes como es el FEEDBACK al interior de la organización. Este factor ayudaría a contribuir notablemente la solución de los problemas o falencias que se están presentando en los casos antes mencionado en la investigación.

11. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Que las directivas y jefes de áreas tienen que disponer de más tiempo para estar con sus empleados, ya que sus relaciones interpersonales deja mucho que desear y por el contrario tiende a desmotivar a sus funcionarios dentro de las tareas diarias de la organización.
- Crear más espacio dentro de la organización para poder capacitar y dar formación profesional a sus funcionarios; ya que si existe una buena capacitación que se beneficiara con estos serán sus usuarios.
- Que las directivas y funcionarios de la empresa les hace falta mayor comprensión en el sentido de que los intereses de la organización deben estar por encima de cualquier interés individual o sectorial.
- Buscar una estrategia más adecuada para que los sistemas de contratación del personal no ejerzan la inestabilidad laboral de sus funcionarios dentro de la organización, para buscar un mejor rendimiento en cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA

OSORIO VALENZUELA Ananias. Guías y diseños de alto aprendizaje para la alta formulación de problema de investigación. UNAD 2.000

TORO R. Claudia Patricia. Metodología y diseños de investigación. Modulo I. UNAD. Bogotá D.C 1.995

Revistas Novedades SALUDCOOP. 2.001

Reglamento Interno de SALUDCOOP Regional Neiva.

ANEXOS

ANEXO No. 1**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “ UNAD”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

ASUNTO: Encuestas personales para medir los cambios en los procesos Administrativos en SALUDCOOP REGIONAL NEIVA.

1. SEXO

a. Masculino ___ b. Femenino _____

2. ¿Qué grado de escolaridad tiene Usted?.

a. Primaria _____ b. Secundaria ___ c. Técnico ___ d.
Profesional _____

3. ¿ Cuánto tiempo labora en la empresa?.

a. 1 – 5 Años _____ b. 5 – 10 Años ___ c. 10 – 15 Años _____
d. O MAS ___

4. ¿Cuál es su grado de conocimiento de la Misión, Objetivos, las políticas y estrategias de la organización?

a) 30%_____ b) 60%_____ c) 100% _____ d) no las
conozco)_____

5. ¿ La estructura organizacional le permite realmente integración y grupos, así como la agilización de los diversos procesos, con el fin de alcanzar la Misión y los objetivos de la identidad.

a) Si _____ b) No _____

6. ¿ En todo lo relacionado directamente con su trabajo, tiene usted la posibilidad de informarse bien acerca de sus actividades?

a) Si _____ b) No _____

7. ¿Se siente usted a gusto con las instalaciones de la organización, en especial con el sitio de trabajo en donde debe realizar su trabajo?

a) Si _____ b) No _____

Por que: _____

8. ¿Los funcionarios y las áreas de trabajo interactúan y como un todo, con el fin de alcanzar, de la mejor manera, la Misión y los objetivos de la organización antes que los intereses personales o sectoriales?.

a) Sí _____ b) No _____

Porque:

9. ¿Cree usted que las directivas y empleados trabajan estrecha y amistosamente, con el fin de lograr, conjuntamente los mejores beneficios para todos?.

a) Sí_____ b) No _____

Porque: _____

10. ¿ Cómo es la relación laboral y personal con las directivas o jefes inmediatos en sus diferentes áreas de trabajo?.

a) BUENA _____ b) MALA _____ C) REGULAR_____

11. Cómo la organización estimula su formación personal y profesional?.

a) Capacitación ___ c) foros o seminarios _____

b) conferencias___ d) ninguna de las anteriores _____

12. ¿ Las relaciones interpersonales que se dan la organización son realmente las mejores?.

a) Si_____ b) No _____

Porque: _____

13. ¿Brinda la organización la estabilidad laboral necesaria para que sus empleados desempeñen su trabajo con la suficiente tranquilidad?.

a) Sí_____ b) No _____

Porque: _____

14. Con que frecuencia la organización realiza la evaluación laboral de sus empleados?.

- a) Mensual ____ b) trimestral ____ c) semestral ____
d) anual ____

15. ¿ Son adecuados los sistemas de evaluación del desempeño de las personas en el trabajo?.

- a) Sí _____ b) No _____

Porque: _____

16. Cómo percibe usted la imagen de la organización?.

- a) buena ____ b) excelente ____ c) regular ____ d) mala ____
e) ninguna de las anteriores _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO No. 2

GLOSARIO

- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Refleja la lucha interna, externa y los temas de individuos que la organización atrae, sus propios procesos laborales, las normas de la comunicación y como ejerce la autoridad.
- **COMUNICACION:** Es un fenómeno que se da naturalmente en toda organización.
- **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:** Cuando hablamos de comunicación interpersonal aludimos a la comunicación cara a cara, llamar por teléfono o mantener una relación por correspondencia.
- **COMUNICACIÓN INTERNA:** Actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con entre sus miembros.
- **COMUNICACIÓN EXTERNA:** Mensajes emitidos por la organización hacia el público externo para proyectar entre ellos una imagen favorable.
- **MENSAJE:** Idea o sentimiento que se comunica.
- **CANAL:** Eslabón físico entre quien envía el mensaje y el receptor del mismo.

- **FUENTE:** Origina el mensaje, tienen la responsabilidad en la preparación del mensaje. Tiene que expresada en uno o varios lenguajes.

- **RETROALIMENTACIÓN:** Es la respuesta del receptor al mensaje emitido por la fuente; la retroalimentación permite que la comunicación sea un proceso dinámico.