

Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E. durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021*

Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021

Recibido: Mayo 15 de 2022 - Evaluado: Agosto 16 de 2022 - Aceptado: Noviembre 19 de 2022

Yury Mayerly Pérez Alzate **

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-0460-1415>

Gendler Alexander Jaimes Gauta ***

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5164-3872>

Jemay Mosquera Téllez ****

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5989-5644>

Para citar este artículo / To cite this Article

Perez Alzate, Y. M., Jaimes Gauta, G. A., & Mosquera Téllez, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare E.S.E durante la pandemia por Covid-19 en el año 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18.

Resumen

El presente trabajo analiza las implicaciones del Covid 19 en la gestión administrativa de la Red de Salud Casanare ESE. La investigación se enmarca en el paradigma mixto, es decir tanto interpretativo como positivista, que articula los enfoques cualitativo y cuantitativo, es de carácter no experimental y es descriptiva puesto que se interpretan y analizan las características del fenómeno o población de estudio con enfoque sobre conclusiones dominantes. La muestra es no probabilística y por conveniencia, dadas las particularidades del objeto de estudio, lo que permite identificar en la primera fase 6 personas directamente relacionadas con la gestión administrativa y, en la segunda fase, 151 usuarios internos de las IPS pertenecientes a la Red. Se evalúa la satisfacción laboral con la escala SL-SPC, el cual está compuesto por siete factores que agrupan veintisiete ítems, dentro de los cuales se encuentran el contexto físico, el beneficio laboral o de remuneración, las políticas administrativas, las relaciones humanas, el desarrollo individual, el cumplimiento de actividades y el vínculo con la autoridad. Se aplica una prueba estadística no

* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación Artículo de investigación producto del Proyecto de investigación Gestión administrativa y la influencia de la satisfacción de usuario interno en marco de la pandemia Covid-19 en Red Salud Casanare E.S.E en el año 2021.

** Administradora de Empresas y Magister en Administración de Empresas por la Universidad de Pamplona. Email: yury.perez@unipamplona.edu.co

*** Economista y Magister en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Pamplona. Email: gendler.jaimes@unipamplona.edu.co

**** Arquitecto por la Academia de Ingeniería Municipal de Kharkiv, Ucrania. Doctor por la Universidad de Nacional de Construcción y Arquitectura de Kiev, Ucrania. Email: jemay.mosquera@unipamplona.edu.co

paramétrica para determinar la asociación entre las dos grandes variables analizadas: gestión administrativa y bienestar de los usuarios internos y se calcula el estadístico de prueba chi-cuadrado para regresión logística multinomial. Los retos que enfrenta la gestión clínica durante la pandemia generada por el Covid están asociados a los altos volúmenes de pacientes con diagnóstico positivo, acompañados de otros pacientes con comorbilidades y diversas patologías que exigían simultaneidad en la atención, aumento en la contratación de personal, modificaciones en los protocolos y procesos de atención, implementación de mecanismos y medios de comunicación alternativos, modificaciones en la infraestructura, todo ello con el fin de brindar una atención ágil y efectiva. En la gestión de Red Salud Casanare ESE frente al Covid-19 se encuentra una buena adaptación al cambio la cual permitió contrarrestar los efectos que provenían del desarrollo de la pandemia, logrando la mejora de atención y capacidad de atención en cada municipio. Los resultados sirven de base para la formulación de los lineamientos estratégicos de gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE.

Palabras Clave: Lineamientos Estratégicos, Gestión Administrativa, Satisfacción de los Usuarios Interno, Covid-19

Abstract

This paper analyzes the implications of Covid 19 in the administrative management of the Red de Salud Casanare ESE. The research is framed in the mixed paradigm, that is to say, both interpretative and positivist, which articulates the qualitative and quantitative approaches, it is non-experimental and descriptive since the characteristics of the phenomenon or study population are interpreted and analyzed with a focus on dominant conclusions. The sample is non-probabilistic and by convenience, given the particularities of the object of study, which allows identifying in the first phase 6 people directly related to administrative management and, in the second phase, 151 internal users of the IPS belonging to the Network. Job satisfaction is evaluated with the SL-SPC scale, which is composed of seven factors grouping twenty-seven items, among which are the physical context, work benefits or remuneration, administrative policies, human relations, individual development, fulfillment of activities and the link with authority. A non-parametric statistical test is applied to determine the association between the two main variables analyzed: administrative management and internal users' well-being, and the chi-square test statistic for multinomial logistic regression is calculated. The challenges faced by clinical management during the pandemic generated by Covid are associated with high volumes of patients with positive diagnosis, accompanied by other patients with comorbidities and various pathologies that required simultaneous care, increased staff recruitment, changes in protocols and processes of care, implementation of alternative mechanisms and means of communication, changes in infrastructure, all in order to provide an agile and effective care. In the management of Red Salud Casanare ESE in front of the Covid-19, a good adaptation to the change is found, which allowed counteracting the effects that came from the development of the pandemic, achieving the improvement of attention and attention capacity in each municipality. The results serve as a basis for the formulation of the administrative management strategic guidelines of Red Salud Casanare ESE.

Key words: Strategic Guidelines, Administrative Management, Internal User Satisfaction, Covid-19

SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1. Conceptos y tendencias de la salud. – IV. Resultados de investigación. – 1. Gestión actual en Red la Red Salud Casanare ESE- 2. Influencia de la planeación, organización, dirección y control en el bienestar de los usuarios internos de Red Salud Casanare ESE. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

Introducción

En el mes de diciembre 2019, en China (Wuhan), surgieron los primeros brotes del virus que fue denominado Covid-19 y que paralizó al mundo por ser altamente contagioso y letal, en muchos casos. En Colombia, el primer caso se presentó el 6 de marzo de 2020, el cual fue confirmado por Ministerio de Salud y Protección Social, (Rodríguez Villamizar 2020) y para el día 25 de marzo empieza el periodo de confinamiento bajo la regulación expedida directamente por la presidencia de la república.

A partir de este instante empieza el aumento exponencial del número de casos de contagio, lo cual afectó directamente a todos los sistemas de salud, generó continuos colapsos por la alta demanda, y obligó a todas organizaciones de salud a llevar a cabo procesos de reestructuración interna para poder mantener su capacidad de repuesta, poniendo a prueba a todos los gerentes y equipos de gestión de estas entidades. Según el Ministerio de salud y Protección Social “Afrontar una pandemia conlleva a decisiones que traen consigo análisis desde el funcionamiento de los sistemas hasta las libertades individuales” (Ministerio de salud y Protección Social, 2020), argumento que puso en evidencia la precariedad de muchos países del mundo en cuanto a su manejo.

Teniendo en cuenta la creciente propagación del virus y la incapacidad del sistema de salud colombiano para asegurar una adecuada inspección, seguimiento, control y atención de las personas afectadas por el virus, por enfermedades asociadas al covid-19 y por otras enfermedades, las empresas asociadas a la prestación de servicios de salud se vieron obligadas a reestructurar los procesos de orden administrativo, operativo y financiero, a apropiarse controles y regulaciones internas que les permitiera responder adecuadamente al crecimiento presentado y posible en la solicitud de atención. Dicha situación trajo consigo un sinnúmero de desafíos relacionados con la necesidad de profundizar en el análisis y redireccionar el modo como operan tales entidades. Al respecto, a pesar de que desde los altos mandos de la presidencia y el gobierno colombiano se direccionaron y realizaron ingentes acciones para la contención del impacto del virus, sus alcances crearon una gran desconfianza asociada a afectaciones de la pandemia en el desarrollo económico del país (Oszlak, 2020; Castellanos Garijo, 2020).

El impacto del Covid-19 en la esfera de la salud se convirtió en uno de los retos más significativos que han afrontado las entidades prestadoras del servicio, no solo por su exposición directa y el riesgo a contagiarse, sino también a raíz del estrés laboral por aumento e intensidad de las actividades laborales (Munarriz Olivares, 2022). Por otra parte, la gestión, como proceso de alto valor estratégico para el afrontamiento de condiciones fortuitas como la del Covid-19, ameritó el uso operativo y efectivo de los recursos disponibles (Weingarten, 2021). Según Castro (2017) la gestión directiva es una habilidad primordial en todas las organizaciones, especialmente en las de salud, que requiere contar con un líder que instruya, oriente y motive de acuerdo con los valores

organizacionales, considerando que es importante conocer las opiniones, recomendando encuestas que ponen en manifiesto aspectos claves que mejoren y fortalezcan la gestión.

La Red Salud Casanare ESE una de las entidades de Salud más importante en el Departamento de Casanare compuesta por 16 Institutos de Previsión Social (IPS) distribuidas en diferentes municipios del departamento y durante la pandemia por Covid enfrentó una serie de retos y desafíos asociados a su gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios internos (Gobernación de Casanare, 2020). El trabajo tuvo por objetivo analizar las implicaciones del Covid 19 en la gestión administrativa de la Red de Salud Casanare ESE. La investigación fue de tipo mixto y se enmarcó en un diseño no experimental.

Esquema de resolución

1. Problema de investigación

¿ qué implicaciones produjo el Covid 19 en la gestión administrativa de la Red de Salud Casanare ESE?

2. Metodología

La investigación se enmarcó en el paradigma mixto, es decir tanto interpretativo como positivista, que articula los enfoques cualitativo y cuantitativo, “para construir conocimientos útiles en bases teóricas fundamentada es necesario el uso de estudios tanto cualitativos y cuantitativos, siendo ambos necesarios” (Monje, 2011, p. 398). Además, es de carácter no experimental (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), dado que se llevó a cabo al interior de la Red Salud Casanare ESE en el transcurso del año 2021 bajo los efectos y situaciones generadas en el marco de la pandemia por Covid 19. A su vez es descriptiva, puesto que se utilizó la descripción, interpretación y análisis de las características del fenómeno o población de estudio con enfoque sobre conclusiones dominantes (Tamayo, 2016) y correlacional, ya que permitió determinar la relación de las variables durante el año 2021 en términos correlacionales (Hernández Sampieri, et al., 2014).

La investigación fue fundamentalmente asociada a trabajo de campo, el cual permitió interpretar el impacto de la pandemia en la gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE y su relación con la satisfacción del usuario interno. La recolección de datos expuso las relaciones e interacciones de las variables de estudio, como base para formular lineamientos estratégicos orientados al fortalecimiento de la organización. El enfoque de la muestra fue de carácter no probabilístico y por conveniencia, dadas las particularidades del objeto de estudio, lo que permitió identificar, en la primera fase, 6 personas directamente relacionadas con la gestión administrativa y financiera de la Red Salud Casanare ESE y, en la segunda fase, por 151 usuarios internos de las IPS pertenecientes a la Red. Ambas fases fueron aplicadas durante el año 2021.

La evaluación de la satisfacción laboral se realizó con la escala SL-SPC, la cual estuvo compuesta por siete factores que agruparon veintisiete ítems, dentro de los cuales se encuentran el contexto físico, el beneficio laboral o de remuneración, las políticas administrativas, las relaciones humanas,

el desarrollo individual, el cumplimiento de actividades y el vínculo con la autoridad. Los datos arrojados por los instrumentos aplicados demandaron la necesidad de realizar una prueba estadística no paramétrica para determinar la asociación entre las dos grandes variables analizadas: gestión administrativa y bienestar de los usuarios internos, para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS y el estadístico de prueba chi-cuadrado para regresión logística multinomial. Los resultados obtenidos sirvieron de base para la formulación de los lineamientos estratégicos de gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE.

3. Plan de redacción

3.1 Conceptos y tendencias de la salud

La gestión es la actividad que desarrollan los directivos de las organizaciones, encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Al respecto, se considera que la gestión administrativa corresponde a un conjunto de operaciones orientada por el gerente mediante actividades encaminadas al cumplimiento de los procesos administrativos, con el propósito de alcanzar objetivos estipulados en la organización. Dentro de los procesos organizacionales por medio de los cuales se lleva a cabo la administración se encuentran diferentes dimensiones: la planeación, la organización, la dirección y el control. La planeación se concibe, según Miklos & Tello (2007), como ese pensamiento reflexivo sobre como pasar de la situación actual a un futuro deseado, como el conjunto de protocolos que establecen metas y objetivos para su realización.

La organización del proceso administrativo consiste, según Gallardo (2015), en la asignación de operaciones, recursos de diferente índole y responsables, en el marco de una disposición de interacciones que permiten asegurar la articulación de los empleados y la cooperación necesaria para obtener las metas establecidas. Por su lado, la dirección corresponde a la coordinación del esfuerzo de los empleados para poder conseguir los objetivos de la organización y se puede concebir también como un proceso de coordinar propósitos y personas para lograr un objetivo predeterminado (Burt, 1978). Cabe destacar que las dimensiones enunciadas se relacionan estrechamente entre sí. Por ejemplo, Koontz, Weihrich & Cannice (2012), aseguran que existe un vínculo muy estrecho entre la planeación y el control, y que estos no deben separarse.

Según Fred (2013) el proceso de dirección estratégica presenta tres etapas: creación del direccionamiento estratégico que incluye misión, visión y el diagnóstico estratégico que permite identificar fuerzas exógenas y endógenas para el establecimiento de los objetivos; formulación de políticas y objetivos anuales considerando el bienestar de los colaboradores y la distribución de los recursos necesarios para ejecutar las estrategias formuladas y, evaluación y ajuste de la estrategia, de acuerdo con los cambios producto de factores internos y externos. Además, es conveniente aclarar que, de acuerdo con Hill & Jones (2005) citados por Quero (2008) y Fred (2013), se debe propender tanto por la apropiación y optimización de los actuales enfoques de gestión, como por la exploración de tendencias emergentes y oportunidades que depara el futuro cambiante. Además, es necesario tener en cuenta los adelantos tecnológicos de la era digital (Hernández & Rodríguez, 2020)

Recientemente, la gestión administrativa ha experimentado grandes cambios producto de la globalización y la competitividad de los mercados, aspectos que, a su vez, han sido permeados por crisis en diferentes ámbitos sociales como los de orden sanitario generados por epidemias o pandemias. Por lo tanto, los sistemas y empresas de salud se han visto obligados a realizar una reinterpretación de conceptos y tendencias administrativas que permitan enfrentar diversas situaciones, realizar ajustes en su funcionamiento y utilizar mecanismos para ajustar su funcionamiento.

Al igual que en el sector de la educación, en el que la pandemia generó una serie de retos relacionados con la incorporación de la tecnología (Reyes Mendez & Sanchez Castilleja, 2020), dentro de las tendencias emergentes en el sector salud, se encuentra la inversión en investigación y desarrollo (I+D); la telemedicina para el manejo de enfermedades, servicios y productos terapéuticos digitales; la inteligencia artificial; la innovación tecnológica, la sistematización de datos y protocolos. Además, se observa un aumento significativo del “trabajo remoto, la automatización de la producción, commerce, inteligencia artificial y automatización productivas entre otras” (<https://www.larepublica.co/globoeconomia/tres-tendencias-para-el-trabajo-mundial-que-marcaran-luego-de-la-pandemia-del-covid-3129392>)

Desde antes de la pandemia, ya se evidenciaba la importancia de la satisfacción del cliente en hospitales (Bravo Mori, 2016; Donaire, 2018). Posteriormente, dado el surgimiento del coronavirus y sus síndromes respiratorios agudos graves y en el marco de la declaración que realizó la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) del COVID-19 como pandemia, se hizo necesario identificar su repercusión en las generalidades de la gestión pública (Romero & Pérez, 2020), las particularidades de la gestión administrativa de la salud (Organización Panamericana de la Salud, 2020) y el bienestar de los usuarios internos del sistema, considerando el valor que representa la satisfacción en relación con las condiciones laborales desde una perspectiva afectiva (Fisher, 2000; Cárdenas & Mavel, 2020), en concordancia con la responsabilidad organizacional (Muñoz-Palomar, et al., 2022) y bajo una reflexión evaluativa de carácter positivo o negativo (Weiss, 2002). Además, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica, A. C. (AMIIF) es importante conocer variables tales como inteligencia artificial, chatbots, modelo de atención híbrida, entre otras (tabla 1). En Colombia, el impacto del Covid 19 afectó significativamente la operatividad del sistema de salud (Consultorsalud, 2020), exigió la toma de medidas administrativas para su mitigación (Newsletter News, 2020), y permitió adelantar una serie de estudios sobre la satisfacción laboral en el sector salud (Avella-Acevedo & Naranjo-Cuervo, 2021).

Tabla 1. Tendencias de los sistemas de salud en el marco de la pandemia por Covid 19

TENDENCIA	DESCRIPCIÓN
Análisis de datos	Los constantes cambios y evolución que presentan las enfermedades exigen el manejo de datos fidedignos y uso de algoritmos para un aprendizaje automatizado que posibilite optimizar la generación y transformación del conocimiento, el diagnóstico de la efectividad de los medicamentos, los procesos y protocolos médicos, y la toma de decisiones.
Inteligencia Artificial	La inteligencia artificial contribuye a predecir contagios, mejorar el diagnóstico de enfermedades y reducir los tiempos para su tratamiento efectivo.
Chatbots	Los servicios de "alerta de salud" como los emitidos desde abril del 2021 por la Organización Mundial de la Salud a través de mensajería y redes de comunicación permiten ofrecer información veraz, mejorar el seguimiento y monitoreo de personas con sintomatología de contagio, depresión y ansiedad.

Modelos de atención híbrida	La combinación de servicios presenciales con virtuales, tales como mhealth (salud móvil) y telemedicina, entre otros, estimula y agiliza la atención de enfermedades.
Mayor atención a la salud mental	La activación de líneas y tutas para atención, seguimiento y apoyo de paciente con impacto emocional y psicológico es cada vez más recurrente y responde a casos de aislamiento preventivo, confinamiento, desempleo, soledad y depresión.
Salud preventiva y personalizada	El aumento de riesgo en pacientes con comorbilidades y enfermedades crónicas ha generado la implementación de herramientas tecnológicas que permiten, en general, optimizar los sistemas de salud y, en particular, lograr tratamientos personalizados y en tiempo real.
Wearables de atención médica	Las tecnologías asociadas al uso de accesorios o vestuario posibilitan el monitoreo y la atención a distancia en cuanto a frecuencia, cambios y determinaciones y soluciones a enfermedades y sus respectivos tratamientos.
La red blockchain	La encriptación de la información de salud permite su descentralización en condiciones de alta seguridad y contemplar las necesidades de los diversos actores del proceso.

Fuente: elaborada con datos tomados de Pérez (2022, p. 50-51).

4. Resultados de investigación

4.1 Gestión actual en la Red Salud Casanare ESE

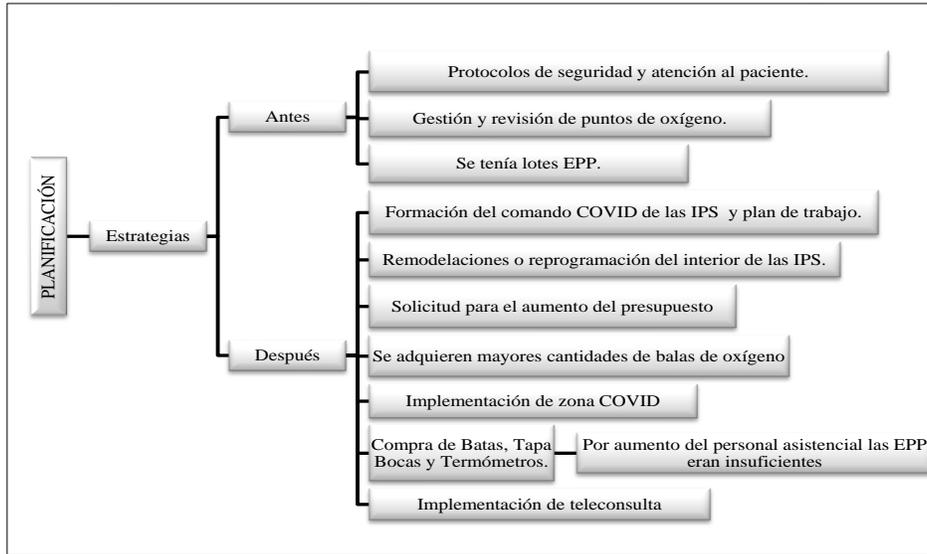
De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la entrevista se evidenció que no se esperaba tan rápida expansión del virus y, aunque antes de su llegada se manejaban directrices, protocolos de seguridad y atención al paciente frente a la afluencia masiva de pacientes por la pandemia, se conformó el comando COVID, se realizó la remodelación de interiores, se logró gestionar mayor cantidad de balas de oxígeno, y se procedió a implantar las teleconsultas en las 16 IPS adscritas a la red de salud Casanare (figura 1).

La percepción sobre los protocolos de atención con los que cuenta la ESE dentro y fuera de las IPS fue positiva en cuanto a su existencia. Al interior, se hizo referencia al ingreso y valoración del paciente para decidir si requería o no hospitalización o remisión a un hospital de mayor complejidad; mientras que afuera, el contacto de pacientes sospechosos pudo ser realizado mediante teleconsultas para concretar la gravedad, proceder a enviar un equipo médico a su casa para evaluarlo, obtener su nivel dificultad y decidir manejo ambulatorio, ingreso a la IPS o al hospital. En todos los casos, se procedió a indagar y contactar a las personas que han interactuado con el paciente para efectuar un cerco epidemiológico. Además, cada IPS contaba con un equipo de comando COVID compuesto por cinco personas a saber: coordinador de Zona, jefe de zona, jefe de la IPS, auxiliar de enfermería de turno y medico de turno.

En cumplimiento de la las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social, la ESE otorgó licencia al personal que estuviera en un grupo de riesgo, por lo cual se procedió a contratar 138 profesionales adicionales (médicos, enfermeras y personal técnico), se aumentó la cantidad de cilindros de oxígeno de 172 a 238, así como la cantidad de insumos hospitalarios y medicamentos, así como de medios de comunicación ((teléfonos y líneas telefónicas para la teleconsultas) y transporte, y de infraestructura con un aumento del 23,00% por ajuste e incorporación de la zona Covid-19 en cada IPS (figura 2). En cuanto a la comunicación interna se evidenció la articulación de gerencia, subgerencias, jefes de zona y equipo de gestión o Comando COVID de cada IPS por medio de reuniones físicas y virtuales, vía telefónica, correo electrónico y aplicación WhatsApp, mientras que el seguimiento a pacientes internados o ambulatorios se realizó de forma presencial o vía telefónica. Por su lado, la comunicación externa respecto a la gestión de la ESE estuvo representada el vínculo permanente con entidades del orden nacional, departamental y local como

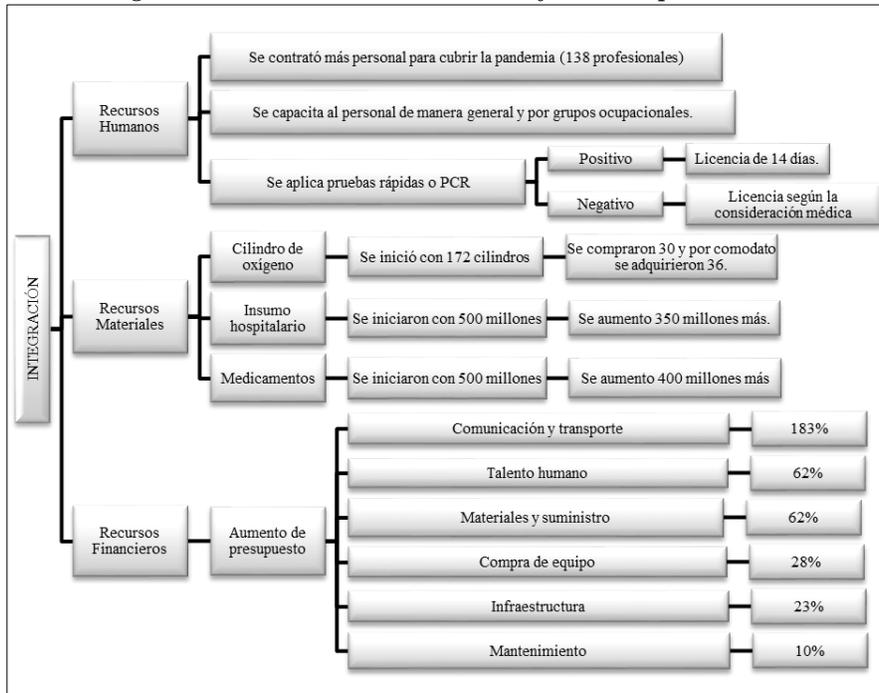
el Ministerio de Salud y Protección Social, el Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública - SIVIGILA y salud pública de cada departamento y municipio. Además, se pudo evidenciar que de las 1.516 pruebas diagnósticas para SAR-CoV-2 (COVID- 19) aplicadas se presentó una tasa de letalidad de 3,50% hasta el día 31 de enero del 2022, vínculo que permitió constatar que la empresa tuvo un adecuado control de casos.

Figura 1. Análisis de la planificación tomadas por Red Salud Casanare ESE frente a la pandemia COVID19



Fuente: Elaborada con datos tomados de Pérez (2022, p. 60).

Figura 2. Análisis de la integración de Red Salud Casanare ESE frente a la pandemia COVID19



Fuente: Elaborada con datos tomados de Pérez (2022, p. 60).

4.2 Influencia de la planeación, organización, dirección y control en el bienestar de los usuarios internos de Red Salud Casanare ESE

Como resultado, el análisis ponderado general y específico expresó mayor deficiencia en la planeación con 21,90% y 66,90% de observaciones en los rangos deficiente y poco eficiente respectivamente; mientras que las dimensiones que manifestaron mayor eficiencia corresponden a dirección, organización y control 67,5%, 64,9% y 54,3%, respectivamente. Finalmente, a nivel general, los usuarios internos consideraron que la gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE eficiente (50,33%) o poco deficiente (48,34%) lo que indica una percepción positiva sin mayores deficiencias en su operación, con una influencia leve en la satisfacción de los usuarios internos de la organización, dado su ubicación en un rango aceptable, y con alta influencia por parte de la dirección y el control, dados sus rangos de eficiencia (tabla 2).

Tabla 2. Valoración de la gestión administrativa según las dimensiones que la componen

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA GENERAL		PLANEACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Deficiente	2	1,40	33	21,93	6	4,0	4	2,72	4
Poco eficiente	73	48,33	101	66,87	47	31,11	45	29,81	65	43,2
Eficiente	76	50,27	17	11,20	98	64,89	102	67,47	82	54,09
Total	151	100,00	151	100,00	151	100,00	151	100,00	151	100,00

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022, p. 65).

La medición de variables de bienestar con el respectivo análisis descriptivo se llevó a cabo en términos de satisfacción general y por medio de las dimensiones de significación, condiciones, reconocimiento y beneficios. Los resultados de la encuesta reflejaron que el mayor porcentaje de insatisfacción (6,60%) correspondió a la dimensión de reconocimiento e insatisfacción en las dimensiones reconocimiento y beneficios con 17,20% y 12,60%, respectivamente. En término medio los mayores porcentajes de insatisfacción corresponden a las dimensiones reconocimiento y beneficios con 43,00% y 40,40%, respectivamente, mientras que significación de la tarea y condiciones de trabajo obtuvieron cada una 12,00%. En el rango satisfecho se priorizó las dimensiones beneficios y reconocimiento con 35,10% y 25,20%, seguidas de significación de tareas y condiciones de trabajo cada una con 21,90%. En el rango muy satisfecho, las dimensiones significación de tareas y condiciones de trabajo expresaron cada una un 70,20%, mientras que beneficios y reconocimiento obtuvieron un 11,90% y 7,90%, respectivamente. Lo anterior, demuestra que la satisfacción general de usuarios internos es positiva, dado que se encuentra mayormente en el rango satisfecho con un 63,60%, aunque vale pena considerar la insatisfacción de los usuarios internos en la dimensión reconocimiento (tabla 3).

Tabla 3. Valoración del bienestar de los usuarios internos según las dimensiones que la componen

	SATISFACCIÓN GENERAL		SIGNIFICACIÓN		CONDICIONES		RECONOCIMIENTO		BENEFICIOS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Muy Insatisfecho	0,0	0	0,0	0	0,0	0	10	6,61	0,0	0
Insatisfecho	0,0	0,00	0,0	0	0,0	0	26	17,22	19	12,63
Promedio	51	33,81	12	7,91	12	7,91	65	43,00	61	40,40
Satisfecho	96	63,62	33	21,91	33	21,90	38	25,21	53	35,11
Muy satisfecho	4	2,57	106	70,18	106	70,19	12	7,96	18	11,86

Total	151	100,00	151	100,00	151	100,00	151	100,00	151	100,00
-------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	-----	--------

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022, p. 67).

A partir de los resultados enunciados, se llevó a cabo una prueba estadística no paramétrica por medio de la prueba chi-cuadrado de regresión logística multinomial con el fin de identificar la relación entre las variables de gestión administrativa y bienestar de los usuarios a partir de los valores de las variables predictoras. Según la Hipótesis general: La gestión administrativa no influye en el bienestar de los usuarios internos.

H₀: La gestión administrativa es independiente del bienestar de los usuarios internos

H_a: La gestión administrativa está asociada al bienestar de los usuarios internos

Criterio: Si el valor crítico (P) < a 0,05 valor del estadístico de prueba se rechaza H₀

Para la valoración de la influencia de la gestión administrativa en el bienestar de los usuarios internos, teniendo en cuenta que el valor P estimado es menor al alfa de 0,05, se rechaza la hipótesis nula H₀ y se acepta la alterna; es decir, la gestión administrativa si influye en el bienestar de los usuarios internos. Además, la prueba de Pseudo R mostró un coeficiente de Naglekerke de 0,357, indicando que la variable predictora de gestión administrativa influye en un 35,70% sobre el bienestar de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE (tabla 4).

Tabla 4. Prueba de correlación entre la gestión administrativa y el bienestar de los usuarios internos

CHI- CUADRADO	GL	SIG.	PSEUDO R CUADRADO
49,201	22	,001	Coz y Snell ,278 Naglekerke ,357 Mcfadden ,216

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022:69)

Cabe destacar que no se registraron colaboradores ubicados en los niveles de satisfacción insatisfecho y muy insatisfecho, el nivel deficiente presenta valores menores al 11,26%, el nivel poco eficiente representa 49,01%, seguido de satisfecho con 13,25%, y el rango eficiente equivale al 9,93%, de tal forma que la mayor parte de los usuarios internos están ubicados en el rango promedio y satisfecho de satisfacción y en la escala poco eficiente de planeación administrativa.

Según la Hipótesis específica 1: La planeación no influye en el bienestar de los usuarios internos.

H₀: La planeación es independiente del bienestar de los usuarios internos

H_a: La planeación está asociada al bienestar de los usuarios internos

Criterio: Si el valor crítico (P) < a 0,05 valor del estadístico de prueba se rechaza H₀

Para la valoración de la influencia de la planeación en el bienestar de los usuarios internos, la prueba de Pseudo R mostró un coeficiente de Naglekerke de 0,285, indicando que la variable predictora influye en un 28,50% sobre el bienestar de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE (tabla 5).

Tabla 5. Prueba de correlación entre la planeación y el bienestar del usuario interno

CHI- CUADRADO	GL	SIG.	PSEUDO R CUADRADO
9,100	22	,011	Coz y Snell ,233 Naglekerke ,285 Mcfadden ,157

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022:71).

Según la Hipótesis específica 2: La organización no influye en el bienestar de los usuarios internos.

H₀: La organización es independiente del bienestar de los usuarios internos

H_a: La organización está asociada al bienestar de los usuarios internos

Criterio: Si el valor crítico (P) < a 0,05 valor del estadístico de prueba se rechaza H₀

Para la valoración de la influencia de la organización en el bienestar de los usuarios internos, la prueba de Pseudo R mostró un coeficiente de Naglekerke de 0,324 indicando que la variable predictora influye en un 32,40% sobre el bienestar de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE (tabla 6).

Tabla 6. Prueba de correlación entre la organización y el bienestar de los usuarios internos

CHI- CUADRADO	GL	SIG.	PSEUDO R CUADRADO
44,407	22	,003	Coz y Snell ,255 Naglekerke ,324 Mcfadden ,190

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022:73)

Según la Hipótesis específica 3: La dirección no influye en el bienestar de los usuarios internos.

H₀: La dirección es independiente del bienestar de los usuarios internos

H_a: La dirección está asociada al bienestar de los usuarios internos

Criterio: Si el valor crítico (P) < a 0,05 valor del estadístico de prueba se rechaza H₀

Para la valoración de la influencia de la dirección en el bienestar de los usuarios internos, la prueba de Pseudo R mostró un coeficiente de Naglekerke de 0,284 indicando que la variable predictora influye en un 28,40% sobre el bienestar de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE (Tabla 7).

Tabla 7. Prueba de correlación entre la dirección y el bienestar de los usuarios internos

CHI- CUADRADO	GL	SIG.	PSEUDO R CUADRADO
37,089	22	,023	Coz y Snell ,218 Naglekerke ,284 Mcfadden ,170

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022, p.75).

Según la Hipótesis específica 4: El control no influye en el bienestar de los usuarios internos.

H₀: El control es independiente del bienestar de los usuarios internos

H_a: El control está asociado al bienestar de los usuarios internos

Criterio: Si el valor crítico (P) < a 0,05 valor del estadístico de prueba se rechaza H₀

Para la valoración de la influencia del control en el bienestar de los usuarios internos, la prueba de Pseudo R evidenció un coeficiente de Naglekerke de 0,259 indicando que la variable predictora influye en un 25,90% sobre el bienestar de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE (Tabla 8).

Tabla 8. Prueba de correlación entre el control y el bienestar de los usuarios internos

CHI- CUADRADO	GL	SIG.	PSEUDO R CUADRADO
37,781	22	,041	Coz y Snell ,218 Naglekerke ,259 Mcfadden ,70

Fuente: elaborado con datos tomados de Pérez (2022:77)

De acuerdo con los datos obtenidos en caracterización se propuso un plan de acción para mejorar la gestión administrativa y su relación con el bienestar de los usuarios internos de la Red de salud Casanare ESE, con los respectivos objetivos estratégicos, descripción del objetivo, actividades estratégicas (ae), indicadores estratégicos (ie) y proceso para el control de cambios.

A continuación, se describen los objetivos estratégicos planteados con sus respectivas cantidades de actividades estratégicas (ae) (permiten impulsar el desarrollo de cada objetivo) e indicadores estratégicos (ie)(posibilitan la comparación entre dos o más datos que sirven para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa, por medio de un valor, magnitud o criterio que permite medir y controlar un parámetro necesario para evaluar el cumplimiento de las actividades estratégicas).

- Lograr mayor posicionamiento de la ESE (6 ae y 5 ie).
- Desarrollar las competencias del talento para el crecimiento personal y laboral en un clima organizacional que garantice el cumplimiento de la visión institucional (4 ae y 3 ie).
- Asegurar la prestación eficiente de los servicios de salud (8 ae y 6 ie).
- Consolidar la estabilidad financiera en el mediano y largo plazo (5 ae y 2 ie).
- Mejorar la responsabilidad social y ambiental (2 ae y 1 ie).

Dentro las estrategias de tomadas por la ESE con la llegada de la pandemia se encontró la formación de comando Covid-19 en cada IPS por medio del cual se orientó y capacitó sobre el manejo de los pacientes sospechosos, ajustando y remodelando la infraestructura para la demanda de los usuarios; asimismo, se adquirió mayor aprovisionamiento de EPPP, medicamento, balas de oxígeno, contratación de 138 profesionales e implementación de las teleconsultas. Concordando con Toledo (2020), frente al cambio, los objetivos fueron revisados para adaptarlos al entorno y poder lograr el éxito.

Dentro de la comunicación se detectó el buen uso de las herramientas para evitar las aglomeraciones y los contagios coincidiendo con (Gibson (1999) citado por Rivera, Rojas, Ramírez, & Álvarez De Fernández, 2005), donde infiere que gerencia debe implementar un flujo bidireccional a través de herramientas como correos entre otros con el objetivo de alcanzar las metas propuestas con éxito.

Con respecto a la influencia de la satisfacción del usuario interno en gestión administrativa, se detectó que en la planeación de la gestión administrativa hubo un notable disenso por parte de los usuarios, ya que en un 51,00% de los usuarios indicó que a veces ocurría, mientras que un 24,00% y un 14,00% reveló que casi nunca o nunca, respectivamente, se presentaba. Solo un 5,00% indicó que siempre había planeación, lo cual evidenció la deficiencia de este proceso; por ende, se detectó la importancia de analizar el entorno y definir estrategias para minimizar riesgos en la orientación organizacional así poder tener mayor probabilidad de éxito (Munch, 2010, p. 41).

Por otra parte, David *et al.* (2017, p. 18) infiere que las empresas que no realizan planeación correctamente son por las siguientes omisiones: ya sea falta de comprensión o apreciación de los beneficios, no hay recompensas por planear, conformación con el éxito actual sin percatarse que el estado de hoy no garantiza el de mañana, falta de capacitación estratégica, de la misma forma, Chiavenato (2007, p. 148) relaciona que en la toma de decisiones anticipadas sobre la ejecución

de la acción, consiste en simular y establecer las acciones necesarias y los medios adecuados para cumplir con los objetivos establecidos.

Como segundo proceso se mostró que la organización, los usuarios internos tienen una buena percepción en la organización, ya que un 82,00% (49,70% siempre) indicó que siempre o casi siempre existía la misma; reconociendo Munch (2010, p. 61) donde la organización eficiente optimiza el trabajo la cual es determinado por la estructura, procesos, sistemas, métodos y procedimiento orientados a la simplificación y optimización. Por otra parte, Chiavenato (2007, p. 148) menciona como nota interesante que en los enfoques clásicos y neoclásicos, para alcanzar los objetivos se debe lograr que los colaboradores trabajen de manera eficiente, y estas sean agrupadas de manera lógica y distribuyan correctamente para evitar conflicto y confusiones.

Tercer proceso administrativo en cuanto a la dirección, que relaciona aspectos de liderazgo, motivación y supervisión, casi unánimemente los usuarios indicaron que siempre había buena dirección en la gestión administrativa. Revalidando la concepción de Chiavenato (2007, p. 149) para la planeación y organización sea eficiente, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación de las personas mediante la comunicación y habilidades de liderazgo y de motivación.

Por último, los usuarios indicaron que el control en la gestión siempre (64,90%) o casi siempre (23,20%) existió. Según Fermini (2019, p. 548) permitió verificar y asegurar que los recursos sean usados de manera adecuada e en función a los objetivos de la empresa. De igual manera, de acuerdo con Chiavenato (2007, p. 152), se concluyó que, para mejorar los resultados futuros, se debería realizar una comparación del desempeño de lo planeado ya que permitirá localizar variaciones, errores o desviaciones, y así poder predecir otros resultados posteriores y detectar dificultades.

Conclusiones

Los retos que tuvo que enfrentar la gestión clínica durante la pandemia generada por el Covid estuvieron asociados a los altos volúmenes de pacientes con diagnóstico positivo, acompañados de otros pacientes con comorbilidades y diversas patologías que exigían simultaneidad en la atención, el aumento en la contratación de personal, las modificaciones en los protocolos y procesos de atención, la implementación de mecanismos y medios de comunicación alternativos, modificaciones en la infraestructura, los cuales estaban orientados brindar una atención ágil y efectiva.

Dentro de la primera fase conceptual se recolectó información que permitió identificar las bases teóricas y los enfoques tendenciales que influyen en la gestión administrativa de los sistemas de salud de orden regional, se logró evidenciar la necesidad de interpretar adecuadamente sus ventajas y desventajas, asegurando el equilibrio justo frente a la posibilidad de articular el futuro deseado con los escenarios posibles de implementar según las condiciones específicas de cada sistema de salud.

El diagnóstico situacional de la gestión de Red Salud Casanare ESE frente al Covid-19 y su relación con el bienestar de los usuarios internos demostró el rol estratégico de la gestión

institucional frente a los ajustes requeridos para un manejo adecuado de la crisis originada por desafíos generados por la pandemia, entre los que destacan la desabastecimiento y sobredemanda de insumos necesarios para la atención oportuna; aumentos de ausentismo de empleados por contagios y afectaciones psicológicas; modificaciones en los procesos de atención producto de los protocolos establecidos en el orden gubernamental; y conflictos en la seguridad de la información a raíz del aumento del trabajo remoto y la implementación de masiva de herramientas y medios de comunicación virtual.

En la gestión de Red Salud Casanare ESE frente al Covid-19 se encontró una buena adaptación al cambio, la cual permitió contrarrestar los efectos que provenían del desarrollo de la pandemia, logrando la mejora de atención y capacidad de atención en cada municipio. Dentro de este proceso se tomaron medidas, protocolos de seguridad y guía de atención para los pacientes sospechosos, debido al continuo aumento de usuarios en los municipios se inició un proceso de remodelaciones, adecuaciones en cada IPS, además se incrementó la compra de medicamentos y equipo de protección personal para sus colaboradores, esto desencadenó un mayor número de personal asistencial, a medida que transcurría la pandemia se mejoró las estrategias y gestión.

En la sistematización de resultados, en la identificación de las estrategias de la Red Salud Casanare ESE frente a la pandemia, hay un antes y un después, que involucra la formación, reprogramación e implementación; en la organización, se observó que el hospital cuenta con los recursos suficientes para enfrentar la pandemia; con ello se generó la integración que involucra recursos financieros, materiales y humanos con el propósito de mitigar los efectos de Covid-19; con respecto a la dirección, la comunicación se realizó tanto interna como externamente, de tal forma que la gestión de la ESE fuera más eficiente y efectiva; por último, en lo que atañe a la gestión del hospital para contrarrestar el Covid-19, se evidenció un porcentaje bajo de letalidad del virus en relación con las medidas de mitigación tomadas por la ESE.

En el análisis descriptivo de la gestión administrativa, se obtuvo una percepción más desfavorecida en planeación, mientras que la dirección es la que más se percibió como eficiente; en términos generales, un porcentaje bajo de encuestados consideró deficiente la gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE. Con respecto a los usuarios internos, se apreció que los colaboradores de la Red de Salud se encontraban por lo general con un nivel de satisfacción promedio que tiende a ser satisfecho. Dado lo anterior, las variables gestión administrativa y el bienestar de los usuarios internos, se corroboró la hipótesis relacionada con una gestión administrativa que si influyó en el bienestar del usuario interno.

En la valoración de la planeación, se evidenció de acuerdo a los resultados que esta variable influyó levemente en la satisfacción de los usuarios internos; en cuanto a la organización, los usuarios la calificaron como eficiente y se encontraban satisfechos en un nivel aceptable, frente a la dirección, hubo un nivel de satisfacción por parte de la cuarta parte de los usuarios internos de la Red Salud Casanare ESE; mientras que el control tuvo un porcentaje similar de aceptación en satisfacción por parte de los usuarios internos. Lo anterior indicó que se debe mejorar en los diferentes aspectos de planificación, organización, dirección y control, de tal manera que tanto el usuario interno como externo denote la eficiencia de esos diversos aspectos en el de la Red de salud Casanare ESE.

En el análisis descriptivo de la gestión administrativa demostró que se tuvo una percepción desfavorable en lo que respecta a la planeación, mientras que la dirección es la que más se percibió como eficiente; en términos generales, un porcentaje bajo de encuestados consideraron deficiente la gestión administrativa de la Red Salud Casanare ESE. Con respecto a los usuarios internos, se apreció que los colaboradores de la Red de Salud se encontraban por lo general con un nivel de satisfacción promedio que tiende a ser satisfecho. Dado lo anterior, las variables gestión administrativa y el bienestar de los usuarios internos, se corroboró la hipótesis sobre una gestión administrativa si influyó en el bienestar del usuario interno.

Referencias

- Asociación Mexicana de Industrias de Investigación Farmacéutica. (07 de enero de 2022). *El futuro de la salud: las tendencias a seguir en 2022*. Obtenido de <https://amiif.org/el-futuro-de-la-salud-las-tendencias-a-seguir-en-2022/>
- Avella Acevedo, P. A., & Naranjo Cuervo, H. V. (2021). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. (*trabajo de grado*) Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/items/b2ffbd9-f808-4f6a-9b2b-73919fc04fdb/full>
- Bravo Mori, P. M. (2016). Relación de la Gestión Hospitalaria y la Satisfacción de los Pacientes que acuden al Servicio de Consultorio Externo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Provincia de Alto Amazonas - Loreto, Enero – Agosto 2016. (*Trabajo de grado*) Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30527>
- Burt, K. S. (1978). *Principios de la dirección y conducta organizacional*. México: Limusa.
- Cárdenas, H., & Mavel, M. (2020). Motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020. (*Trabajo de grado*) Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49901>
- Castellanos Garijo, M. (2020). Impacto de la crisis sanitaria ocasionada por el covid -19 en el control interno y la gestión económico financiera. *Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha*, 229-264. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355494>
- Castro, F. M. (2017). La Gestión directiva y su relación con el error médico en las instituciones de Salud. (*Trabajo de grado*). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2017/junio/0760554/0760554.pdf>
- Consultorsalud. (27 de mayo de 2020). *Coronavirus en Colombia y el impacto del sistema de salud*. Obtenido de <https://consultorsalud.com/coronavirus-en-colombia-y-el-impacto-del-sistema-de-salud/#:~:text=No%20tenemos%20la%20mejor%20infraestructura,y%20la%20cancelaci%C3%B3n%20de%20servicios.>

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ª Edición. México: Mc Graw-Hill.
- Donaire, M. (2018). Satisfacción laboral del personal de Enfermería de Servicios Especiales en una Institución de Salud Privada. *Notas de Enfermería*, 17(29), 5-9. Obtenido de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/21686>
- Fred, R. D. (2013). *Administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Fermini, L. A. (2019). *Administración Pública y Privada*. 1ª Edición. Perú: Pearson.
- Gallardo, E. (2015). *¿Cómo gestionar el cambio en una organización?* Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. (UOC).
- Gobernación de Casanare. (2020). *Informe De Seguimiento Y Evaluación Del Plan De Acción De Calamidad Pública – Covid 19 En El Departamento De Casanare*. Colombia: Gobernación de Casanare. Obtenido de <https://www.casanare.gov.co/Dependencias/PrensayComunicacion/Covid19/Informe%20Calamidad%20P%C3%BAblica%20Casanare.pdf>
- Hernández Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., & Aguado Cortes, C. (2020). *Administración pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. México: McGraw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill.
- Miklos, T., & Tello, E. (2007). *Planeación prospectiva. Una estrategia para el diseño del futuro*. México: Limusa.
- Ministerio de salud y Protección Social. (2020). *El reto del covid-19 para los sistemas de salud en el mundo*. Bogotá D.C.: Ministerio de Salud y Protección Social. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/El-reto-del-covid-19-para-los-sistemas-de-salud-en-el-mundo.aspx#:~:text=%2D%20Afrontar%20una%20pandemia%20conlleva%20a,8%20de%20junio%20de%202020>
- Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

- Munarriz Olivares, A. G. (2022). *Satisfacción laboral en personal de enfermería de cuidados intensivos de un hospital Minsa– 2021. (Trabajo de grado)* Perú: Universidad María Auxiliadora. <https://orcid.org/0000-0002-97>
- Muñoz Palomar, D. M., Vázquez de la Cruz, P. J., Roque-Martínez, K. P., Aguilar-Ramírez, M. G., Cajero Dimas, A., Delgado Pardo, J. G., & Compeán-Padilla, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2), 1-13. Obtenido de <http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/1330>
- Newsletter News. (Mayo de 2020). *COVID-19: Principales medidas administrativas adoptadas en Colombia*. Obtenido de https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/covid-19-principales-medidas-administrativas-adoptadas-colombia#:~:text=Las%20principales%20medidas%20incluyen%20la,de%20mitigaci%C3%B3n%20del%20COVID%2019.
- OMS. (2020). *Actualización De Las Estrategias Frente A La Covid-19*. Washintong: Organización Mundial de la Salud.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas*. Washintong: OPS-OMS. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53125/9789275322659_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oszlak, O. (2020). La emergencia sanitaria y los pactos constitutivos de las sociedades capitalistas. *Friedrich-Ebert-Stiftung*, 42-54. Obtenido de <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/mexiko/16467.pdf>
- Quero, L. (2008). Estrategias competitivas: factor clave de desarrollo. *Negotium*, 4(10), 36-49. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78241004.pdf>
- Reyes Mendez, J. R., & Sanchez Castilleja, Y. M. (2020). Retos y oportunidades para la educación frente a COVID-19. En C. Medel Palma, A. Rodríguez Nava, G. R. Jiménez Bustos y R. Martínez Rojas (Coords.) *México ante el Covid-19 Oportunidades y retos*, 65-72. Obtenido de <https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/Mexico-ante-covid-19-acciones-retos.pdf>
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez De Fernández, T. (2005). La Comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium*, 1(2), 32-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Rodríguez Villamizar L. A. (2020) Epidemia por COVID-19 en Colombia: del “pico” de la emergencia a la sostenibilidad de la respuesta. *Salud UIS*, 52(4), 462-466. doi: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020014>

- Rojas Martínez, C. P., Hernández Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. A. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services*. *Revista Espacios*, 41(1), 6-20. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Romero, H., & Pérez, N. (2020). La gestión pública Venezolana en tiempos del Covid. *Revista Especializada en Gestión Social del Conocimiento*, 121-135. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/09/1119191/art9-grisel-romero-naistha-perez.pdf>
- Tamayo, M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. México: Noriega Editores.
- Toro, J. (23 de Febrero de 2021). Tres tendencias para el trabajo mundial que se impondrán tras la pandemia del covid. *larepublica.co*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/globoeconomia/tres-tendencias-para-el-trabajo-mundial-que-marcaran-luego-de-la-pandemia-del-covid-3129392>
- Weingarten, C. (2021) La irrupción del COVID-19 y los dilemas éticos que se plantean acerca del acceso a la vacunación y la asignación de los recursos sanitarios, en especial para los mayores adultos. *Pensar en Derecho*, 18, 139-145 Obtenido de <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/pensar-en-derecho/revistas/18/revista-pensar-en-derecho-18.pdf#page=139>
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194. doi: [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)