



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

SEÑALES DEL FRACASO EMPRESARIAL EN ESTABLECIMIENTOS DE
BUCARAMANGA Y SU AREA METROPOLITANA

AUTORES

LADY CAROLINA MORALES GOMEZ. C.C. 53.054.424
VICTOR MANUEL CASTILLO AMADO. C.C. 1.098.803.146
BRAYAN SNEYDER GAMBOA JAIMES C.C. 1.095.949.751

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
CIENCIAS SOCIECONOMICAS
BUCARAMANGA
14/12/2019



TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO

SEÑALES DEL FRACASO EMPRESARIAL EN ESTABLECIMIENTOS DE
BUCARAMANGA Y SU AREA METROPOLITANA

AUTORES

LADY CAROLINA MORALES GOMEZ. C.C. 53.054.424
VICTOR MANUEL CASTILLO AMADO. C.C. 1.098.803.146
BRAYAN SNEYDER GAMBOA JAIMES C.C. 1.095.949.751

Trabajo de Grado para optar al título de

Tecnóloga en Gestión Agroindustrial
Tecnólogo en Mercadeo Y Gestión Comercial
Tecnólogo en Banca y Finanzas

DIRECTOR

Emilce Gelvez Ramírez.

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

CIENCIAS SOCIOECONOMICAS

BUCARAMANGA

14/12/2019

Nota de Aceptación

Firma del jurado

Firma del Jurado

Lista de Contenido

<u>1.</u>	<u>RESUMEN</u>	
	<u>EJECUTIVO.....</u>	<u>8</u>
<u>2.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>9</u>
<u>3.</u>	<u>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</u>	<u>10</u>
<u>4.</u>	<u>OBJETIVOS.....</u>	<u>13</u>
A.	OBJETIVO GENERAL	13
B.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
<u>5.</u>	<u>JUSTIFICACIÓN.....</u>	<u>14</u>
<u>6.</u>	<u>MARCO TEÓRICO</u>	<u>16</u>
<u>7.</u>	<u>MARCO CONCEPTUAL.....</u>	<u>18</u>
<u>8.</u>	<u>MARCO NORMATIVO.....</u>	<u>22</u>
<u>9.</u>	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>24</u>
<u>10.</u>	<u>INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....</u>	<u>24</u>
<u>11.</u>	<u>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>24</u>
<u>12.</u>	<u>METODO DE INVESTIGACIÓN.....</u>	<u>25</u>
<u>13.</u>	<u>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</u>	<u>26</u>
<u>14.</u>	<u>POBLACIÓN</u>	<u>26</u>
<u>15.</u>	<u>PROCEDIMIENTO Y FASES A DESARROLLAR</u>	<u>30</u>
<u>16.</u>	<u>ENCUESTA PARA EL METODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....</u>	<u>31</u>
<u>17.</u>	<u>TABULACIÓN Y GRAFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA</u>	<u>31</u>
<u>18.</u>	<u>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....</u>	<u>36</u>
<u>19.</u>	<u>ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS:.....</u>	<u>37</u>
<u>20.</u>	<u>CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS.....</u>	<u>38</u>

<u>21.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>39</u>
<u>22.</u>	<u>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....</u>	<u>41</u>

Tabla de ilustraciones

Figura 1. Estructura de la cadena de la salud.....	10
Figura 2 y Figura 3. Establecimientos de comercio del sector salud en Bucaramanga.....	27
Figura 4 y Figura 5. Establecimientos de comercio del sector salud en Floridablanca.....	28
Figura 6 y Figura 7. Establecimientos de comercio del sector salud en San Juan de Girón.....	29
Figura 8 y Figura 9. Establecimientos de comercio del sector salud en Piedecuesta.....	30
Figura 10.	32
Figura 11.	32
Figura 12.	40
Figura 13.	40
Figura 14.	33
Figura 15.	34
Figura 16.	34
Figura 17.	34
Figura 18.	35
Figura 19.	35
Figura 20.	35
Figura 21.	36

1. Resumen Ejecutivo

El siguiente trabajo es una investigación con enfoque cualitativo de los establecimientos de salud de Bucaramanga y su área metropolitana, con el objetivo de encontrar las falencias o fallas que los mismos presentan usando herramientas tales como la encuesta, con el propósito claro de redactar un documento con esas falencias detectadas, y las propuestas para combatirlas y/o preverlas y así ayudar al mejoramiento de las capacidades de los establecimientos a la hora de competir en el mercado y de atender a sus usuarios.

2. Introducción

Actualmente la economía en la ciudad de Bucaramanga atraviesa por grandes momentos, hasta hace unos años, se habían creado 1.384 nuevos negocios en el área metropolitana de Bucaramanga, los cuales el 94,6% son establecimientos entre el rango de hasta los 10 millones de pesos en activos (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2018); sin embargo, algunos establecimientos han evidenciado señales de fracaso, por diversos factores que serán objeto de la presente investigación.

Lo que corresponde al sector de salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, están compuestas por 831 compañías con activos superiores a los 50 millones de pesos, los cuales son distribuidos en 18 subsectores y en cuatro eslabones de la cadena productiva que son: la fabricación y comercialización, la prestación de servicios, la administración y la industria de soporte especializada (Cámara de Bucaramanga, 2017).

Al existir un mayor número de empresas dedicadas a la misma razón, existe una problemática relacionada con temas de cobertura e infraestructura, ya que gran porcentaje de estas empresas se dedican en la prestación de servicios con una cantidad considerable de pymes y grandes, en las diferentes áreas y especialidades, como por ejemplo la fabricación y comercialización de instrumentos médicos, odontológicos, productos clínicos y farmacéuticos, donde cerca del 54% son puesta a disposición de las entidades.

El área o la industria de especializados se dedica a brindar soporte en la salud, limpieza, alimentación, tratamientos de desechos peligrosos y el desarrollo y comercialización de software; en el área de las administradoras son las que promocionan los planes de seguros y están compuestas por micros y pymes (Cámara de Bucaramanga, 2017).

El sistema de salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana se encuentra sujeto a leyes y decretos con la finalidad de mejorar los procesos, actividades, procedimientos; así como la administración pública que se encarga de realizar planeación y gestión, evaluación y seguimiento con su eje transversal de información y comunicación, ayudando a los establecimientos de salud en su crecimiento, a fortalecer sus acciones y garantizar la plena satisfacción de sus usuarios.

Cada establecimiento debe cumplir con un modelo de gestión, el cual parte de cinco fases: diagnóstico, planeación, ejecución y seguimiento, cierre y por último la implementación; esto se da con el fin de determinar señales de fracaso u observar que procesos se están aplicando mal y quiénes son los responsables; ya que una de las principales funciones de los modelos de gestión es tener mayor claridad, la asignación de responsabilidades frente a la gestión de riesgos y del control y la más importante, una Política de Administración del Riesgo clara y en lo pertinente, monitoreada en su implementación (DAFP, 2017).

Con la presente investigación se busca establecer cuáles son las señales de fracaso en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga, a partir de una revisión de información de fuentes primarias y secundarias; así mismo como la

realización de una encuesta, Matriz DOFA, análisis de información, sustentado a partir del desarrollo de los siguientes capítulos y desarrollado en los lineamientos de la investigación mixta de tipo descriptiva y documental.

El primer capítulo tendrá toda la información con respecto a la introducción, problemática, objetivos propuestos, justificación y referentes teóricos (Marco Normativo vigente, Marco teórico y Marco conceptual), el segundo capítulo será el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos y el ultimo capitulo contendrá las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

3. Planteamiento del problema

De acuerdo al contexto mundial de la economía, la globalización exige a las empresas y establecimientos a ser más competitivos, incorporar sistemas de calidad e innovación en los procesos que llevan a cabo para el desarrollo de sus actividades; por lo tanto desde esta perspectiva nace la necesidad de posicionar negocios que estén en condiciones de asumir los retos que la globalización exige y colocar los servicios que ofrecen de acuerdo a los requerimientos de los clientes para satisfacer sus necesidades.

A nivel nacional, la economía en Colombia, ha mostrado señales de recuperación, impulsado principalmente por el aumento en el consumo de los hogares, la buena dinámica de la industria y el comercio minorista (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2018).

Bucaramanga es la capital del departamento de Santander y es la ciudad núcleo del Área Metropolitana de Bucaramanga, también compuesta por Floridablanca, Girón y Piedecuesta, de acuerdo al último censo realizado, tienen una población de 509.918 habitantes, distribuidos en diferentes estratos socioeconómicos, donde gran parte de la población se concentra en los estratos tres y cuatro, lo que evidencia un mediano poder adquisitivo en la ciudad (Alcaldía de Bucaramanga, 2018).

Las principales actividades económicas desarrolladas en el municipio están relacionadas con el comercio y la prestación de servicios, de los cuales se tiene gran impacto en la agricultura, la ganadería y la avicultura, el calzado el cual cuenta con un mayor reconocimiento a nivel nacional e internacional; también cuenta con la confección, así como la prestación de servicios de salud, finanzas y, en un alto grado la educación, al punto que cabe decir que la Ciudad se perfila para el siglo XXI como la Tecnópolis de Los Andes (Alcaldía de Bucaramanga, s.f.)

El Índice de Competitividad por departamentos permite observar la evolución de las empresas y como la productividad puede afectar las actividades empresariales, destacando que para el año 2018 Santander ocupaba el cuarto lugar como una región competitiva, aunque en el año 2017 se encontraba en el tercer puesto. De acuerdo a los diez factores calculados en el informe, Santander perdió en cinco de ellos, por lo que su clasificación disminuyó en una casilla (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2018).

Lo que concierne a los establecimientos de salud, están sujetos a una serie de normatividad, que los obliga mejorar el servicio de prestado y en caso de no aplicarnos son objeto de sanciones económicas debido principalmente a la mala gestión

administrativa y a la falta de la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los mecanismos propios del Proceso Administrativo, adaptado a las necesidades específicas de cada entidad pública, a sus objetivos, tamaño y servicios que proporcionan.

Durante el año 2010, el documento CONPES 3654 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, y debe tener un compromiso que comprenda acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Alcaldía de Bucaramanga, 2016).

Al realizar las acciones de forma transparente, el sector de la salud suele tener mejor desempeño y dinámica, como se evidencio durante los años 2012 y 2016, destacando el crecimiento la cadena de la salud, el comercio de productos farmacéuticos y medicinales, actividades de atención de la práctica médica y apoyo terapéutico, quienes además recogen un volumen considerable de pymes y grandes con gran impacto en la actividad (Cámara de Bucaramanga, 2017).

“Los resultados positivos del renglón se ven también reflejados en indicadores como el stock de empresas, el cual revela que en la dinámica empresarial de la salud es mayor el emprendimiento que la cancelación de negocios” (Cámara de Bucaramanga, 2017).

A nivel nacional, la cobertura en salud se ubica en la posición 6 con un índice de 6,04, disminuyendo en comparación al periodo anterior, la primera infancia ocupa el puesto 7 con un índice de 6,49 aumentando en comparación al periodo anterior al igual que la calidad de salud que se encuentra en el puesto 12 con un índice de 5,32. (Cámara de Bucaramanga, 2018).

Estructura de la cadena de la salud

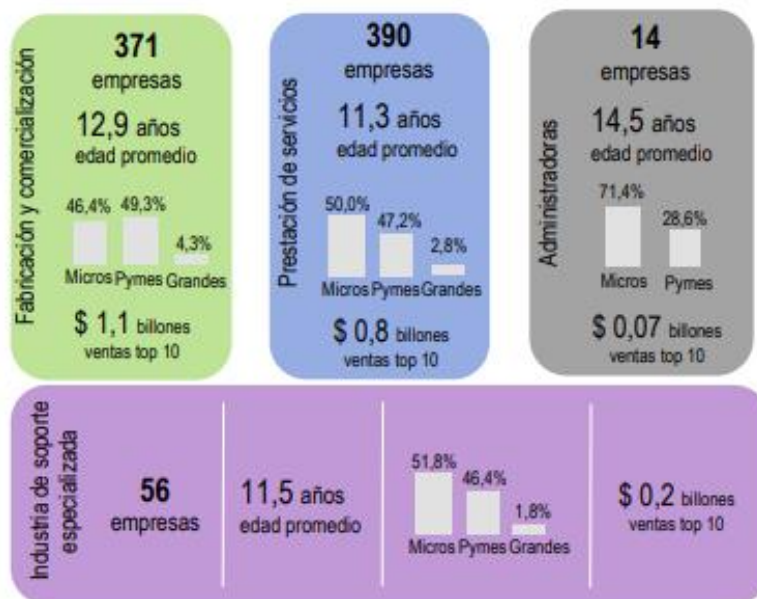


Figura 1. Estructura de la cadena de la salud.

Fuente: Cámara de Comercio de Bucaramanga.

Como se puede observar en la figura 1, 371 empresas corresponden a la fabricación y comercialización de productos de salud, 390 prestan los servicios, 14 son de carácter administrativo y solo 56 dedican sus actividades a la industria y soporte de especialista.

Como se mencionó anteriormente, existe una sostenibilidad de la mayoría de los establecimientos de salud en la ciudad de Bucaramanga; sin embargo se han identificado siete centros de salud que podrían estar aborde del fracaso debido a problemas presentados en su infraestructura y el mal estado de la mayoría de los equipos médicos de los centros de salud de Campo hermoso, San Rafael, Girardot, La Joya, Bucaramanga, La Libertad y Kennedy, dichos puntos serán remodelados tal y como sucedió con el centro de salud del Café Madrid, que fue inaugurado el pasado martes 4 de junio (Vanguardia Liberal, 2019).

De lo anterior surge la siguiente pregunta problema:

¿Determinando las señales de fracaso empresarial en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana podrá evitar el cierre o quiebra del establecimiento?

¿Una buena gestión administrativa y Financiera ayudan a los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana a mantenerse y aumentar sus utilidades en el mercado?

Para contestar estos dos interrogantes se plantean los objetivos que se pueden observar en el siguiente ítem.

4. Objetivos

a. Objetivo general

Determinar las señales de fracaso empresarial en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.

b. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de los establecimientos de salud de la ciudad Bucaramanga y su área metropolitana.
- Realizar una revisión documental a través de fuentes primarias (Encuestas secundarias (estudios ya realizado, Dane, Banco de la República, Cámara de comercio, Alcaldía de Bucaramanga) para mayor conceptualización del tema a tratar.
- Identificar los factores de riesgos en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana que puedan llevar al fracaso empresarial.
- Elaborar un informe que sirva de guía para mejorar las condiciones actuales de los establecimientos de salud en la ciudad de Bucaramanga que están sujetos al riesgo del fracaso empresarial.

5. Justificación

Colombia es un país privilegiado, por la gran diversidad cultural del cual podemos destacar 6 regiones muy importantes: la región Caribe, la región pacífica, la región andina, la región amazónica, la región de los llanos orientales y la región insular; cada una con diferencias de pisos térmicos, culturas, flora y fauna variada lo que le permite establecer cualquier tipo de actividad de acuerdo al contexto geográfico donde se encuentre.

El informe de gestión del consejo municipal de la ciudad de Bucaramanga (2016), muestra de manera precisa, clara y sistemática, la gestión de la Secretaría de Salud y Ambiente de la ciudad de Bucaramanga, el cual resalta la labor de la salud pública y ambiente, ejecutados a partir del primero de enero al 30 de diciembre de 2016 según las Dimensiones del Plan Decenal de Salud.

Una de las metas del actual gobierno en relación a la vida saludable y condiciones no transmisibles, es implementar 1 campaña educomunicativa para prevención y manejo de enfermedades no transmisibles; en relación a la convivencia social y salud mental es realizar la línea base de eventos de causa externa de morbilidad desagregada por edad y sexo; sin embargo es importante pensar en la cobertura del sistema de salud para llegar a toda la población objetivo del programa y que el servicio de salud se encuentre garantizado en la sociedad.

De acuerdo a lo anterior es de vital importancia, establecer cuáles serán las posibles causas que puedan llevar al fracaso empresarial en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga, a partir de un análisis de cómo ha sido la gestión de los procesos de salud, la adaptación a los cambios de entornos, a los nuevos modelos de salud y lo más importante a la mejora continua de la calidad de vida de los usuarios del sistema, al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas y que garantice el cumplimiento de las políticas públicas (Ministerio de Salud y de Protección Social, 2012).

Al realizar un análisis del comportamiento de los establecimientos de salud en la ciudad de Bucaramanga, se obtiene datos acerca de los posibles inconvenientes que se han presentado durante su trayectoria de constitución, de acuerdo a los soportes o evidencias de cada uno de los casos, permite identificar las causas que llevaron a la quiebra de algunos establecimientos y de esta forma evitar que más establecimientos puedan fracasar al mostrar los mismos síntomas.

Además de identificar los factores más relevantes que pueden perjudicar los establecimientos de salud, la presente investigación ofrece un informe que sirve de guía a los nuevos establecimientos de salud a evitar el fracaso y a lograr una ventaja competitiva, al entrar al mercado de forma eficiente y organizada, que les ayude a reducir costos, ser más eficiente y ofrecer un servicio de mejor calidad y de fácil acceso basados en competencia.

Dicho lo anterior, para evitar el fracaso empresarial de los nuevos y actuales establecimientos de salud en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, al tener claridad en el tema, conocer el comportamiento del mercado, ya que a medida que pasan

los años su crecimiento es más rápido. Además, servirá como base a todos los interesados por la temática y como un documento guía para futuras investigaciones en el campo; además contara con temas relacionados del mejoramiento empresarial desde la gestión administrativa, financiera y operativa de los establecimientos de salud, aportando al progreso y desarrollo de la ciudad, fomentando el empleo y a la creación de nuevos negocios, incrementando las utilidades de los actuales y evitar el fracaso empresarial mediante el análisis, determinación e identificación de las señales de fracaso.

6. Marco teórico

La revisión documental de artículos y proyectos de investigación dirigidos a la temática de determinar las señales de fracaso empresarial en establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga, arrojó algunos estudios realizados a nivel nacional e internacional.

A nivel nacional son escasas las investigaciones o estudios dirigidos a abordar la temática, la mayoría de ellos se centra en determinar los factores que influyen en la mejora de los procesos de prestación de servicio, como el estudio realizado por Henry Infante, que tiene como título “Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos”, el cual hace referencia a la atención de pacientes, donde existen muchos factores que influyen para que la atención sea eficiente. A partir del déficit que existe en los procesos de atención, es posible identificar algunas de las causas como la falta de información en los procesos, demora en la atención del paciente, demora en los resultados de los análisis, en la entrega de las medicinas y otros problemas. De acuerdo a estos factores, se generan la insatisfacción e incertidumbre en los pacientes, la sobrecarga del trabajo en las áreas de salud, existencia de un clima de trabajo con tensiones entre los profesionales de salud y administrativos. La investigación contiene términos que se relacionan con la Excelencia Empresarial, Reingeniería de Procesos y Business Procesos Management. En tal sentido y desde la perspectiva del éxito en mejorar los procesos de atención de los pacientes, la presente investigación incorpora la Calidad y la Gestión de los Recursos Humanos como constructores innovadores; el cual busca identificar el grado de fiabilidad, desempeño y ventaja competitiva sostenible sobre dichos constructores.

Arias, R. en su estudio titulado “Como se puede hacer para el Modelo estándar de control interno (MECI), identifique del riesgo financiero en las instituciones de salud de la red pública de primer nivel en Colombia”, resalta la importancia del modelo estándar de control interno, como una herramienta valiosa para establecer e identificar la gestión y control de los factores de riesgo en todas las áreas de una institución prestadora de servicio de salud nivel uno en la red pública; mediante una metodología descriptiva, se trabajó con todas las áreas, para aportar controles estratégicos, comprometiendo a la alta gerencia o directivos de la entidad en el direccionamiento y gestión de actividades de control, información y comunicación pública, entre otros.

Pinilla, D. en su estudio titulado “empresa social del estado Centro de Salud las Mercedes Caldas Plan anticorrupción”, es una entidad descentralizada de categoría especial del orden municipal, dotada de personería jurídica, con patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la dirección local de salud, e integrante del Sistema Departamental de Seguridad Social en Salud. Al ser una entidad descentralizada, el mejoramiento continuo está enfocado a la calidad y eficiencia de la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, mediante una metodología para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se obtienen resultados positivos de acuerdo a las estrategias de apoyo a la lucha contra la

corrupción en la E.S.E las Mercedes de Caldas, promoviendo el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.

Mateos, A., Marín, M., Mari, S. y Seguí-Mas, E. en su estudio titulado “Los modelos de predicción del fracaso empresarial y su aplicabilidad en cooperativas agrarias” establece la posibilidad de predecir situaciones de fracaso empresarial a partir de modelos estadísticos de acuerdo al contexto económico y financiero de la empresa, con la finalidad de predecir la insolvencia en sociedades cooperativas, sujetos jurídicos que presentan ciertas particularidades en relación a otras formas societarias, especialmente en relación con su información financiera. Esta línea de investigación analiza las posibilidades de aplicabilidad de los diferentes modelos de predicción al caso de las sociedades cooperativas agrarias.

Compromiso del Gobierno en la salud desde la administración pública.

El gobierno está en la obligación de intervenir en el desarrollo de las políticas sociales orientada al mejoramiento de la salud, debe ser un gobierno eficiente, de calidad y buena orientación de la intervención del Estado, para eliminar barreras que impiden mejoras en los procesos, donde el mayor beneficio lo obtendrá la sociedad o el ciudadano. (Kerguelén, C., 2008).

Durante la actual administración pública, a cargo del señor Rodolfo Hernández, enfrentó dificultades para conformar su equipo con técnicos y políticos experimentados, máxime en Santander donde los ciudadanos más capaces, más éticos y mejor formados han sido reacios a trabajar en el sector público” (Fundación Participar, 2017). A esto hay que sumarle el enfrentamiento que tuvo el alcalde con la mayoría del Consejo, que sedientos de mermelada, está en abierta oposición, obstaculizando cualquier proceso en mejora de la sociedad.

La falta de organización de las clases política, para propiciar un dialogo estratégico en mira a las mejoras de los procesos públicos, con el fin de favorecer a la población, se pueden resumir en tres términos: gobernabilidad, gobernanza y control social.

Cada uno debe aportar el buen funcionamiento al de los roles de los dirigentes; para el primer término, la sociedad se encargar de ejercer el poder y la autoridad a través de influencia política, por lo que la decisión relativa conlleva al desarrollo económico y social. Es por esta razón que la gobernabilidad va de la mano de las decisiones de una organización a través de factores tales como: la participación, educación, fortalecimiento de los sistemas de control y rendición de cuentas.

7. Marco Conceptual.

Control Interno.

“El Control Interno es un SISTEMA integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2019).

Es el estado el principal actor, por ende, está en la obligación de brindar un servicio a la sociedad con énfasis en la calidad, garante y confiable, aunque gran parte de las entidades públicas se encuentra bajo el enfoque de la corrupción por los malos manejos de los recursos por parte de sus funcionarios y servidores públicos, siendo una problemática en todo el contexto, que se puede evitar, si verdaderamente se hiciera lo que se debiera.

El control interno en Colombia tiene su principal incidencia en el sector público del estado, pero no existe un compromiso humano por parte de las entidades públicas para prestar un buen servicio, pese a cumplir con las obligaciones que les exige el gobierno nacional, no han sido efectiva en gran medida, principalmente hacia los ciudadanos y los trabajadores del sector público. Es por ello que resulta de gran importancia el compromiso del estado colombiano con sus ciudadanos para hacer valer la ley que debe ser desarrollado en su totalidad por las entidades públicas, ya que este sistema ha sido considerado como la herramienta gerencial fundamental para alcanzar los objetivos empresariales y luchar contra la corrupción.

Aunque es un modelo construido a partir de lineamientos internacionales, presenta sus ventajas y desventajas, por lo tanto, hay una dificultad para hacer cumplir la ley, que es aprovechada por las personas corruptas del Estado Colombiano y beneficiarse individualmente y colectivamente.

La sociedad debe someter al Estado Colombiano a cumplir las leyes y los acuerdos establecidos en ella, principalmente en el control interno, para lograr el mejoramiento de la acción pública con calidad y la oportunidad que demanda los ciudadanos. Además, son los ciudadanos, los que deberán ser gravantes a partir de este momento, para que las entidades públicas demuestren su compromiso real y la voluntad en su accionar de competencia por parte de los profesionales en la gestión administrativa.

Revisión Fiscal.

La revisión fiscal, como su nombre lo establece, es la de fiscalizar, a diferencia del control externo que se encarga de auditar. (Tello, 2017). Una de las diferencias es que el control interno se realiza en un momento previo y no posterior a la toma de decisiones administrativas o a la culminación de procesos u operaciones sometidas a vigilancia fiscal. El control fiscal previo representada en la función de advertencia

constituye una afectación innecesaria de los principios constitucionales y se establece después del control externo. El control interno es responsabilidad de los administradores.

Poder de negociación con los proveedores o regentes de salud

El poder de negociación de los proveedores hace referencia a la existencia de monopolios o diversificación de proveedores, para el caso de los establecimientos de salud, el mercado es muy amplio, cerca de 371 empresas en la ciudad desarrollan actividades de producción y comercialización; por lo tanto para los principales insumo que se requieren en la fase inicial de antes de ponerlo en funcionamiento son el mobiliario, equipos, instrumentos, el cual hay una amplia gama de proveedores y con los cuales se puede negociar (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2017)..

El poder que se tiene con los proveedores es alto, por lo tanto, las relaciones comprador-vendedor entre el mercado y los proveedores, se encuentra sujeto a los precios que ofrecen, en el mercado existen muchos proveedores, por lo que no hay un proveedor dominante en la zona para imponer los precios y disponibilidad.

Costos sociales y ambientales en los establecimientos de salud.

Los costos sociales en los establecimientos de salud, para mejorar la cobertura, calidad y la prestación del servicio están asociados a los beneficios obtenidos los cuales se destacan los siguientes (Ministerio de salud y de protección social, 2005):

- Aumento en la productividad laboral
- Mejora en la gestión empresarial.
- Mejora en el servicio ofrecido a los clientes.
- Fomento al desarrollo
- Trabajo en equipo y cultura organizacional.
- Atracción de nuevos clientes.

Al realizar el mejoramiento en los procesos administrativo en los establecimientos de salud, los más beneficiados son los clientes, los trabajadores y la organización, lo cual demuestra un beneficio para todos, incluyendo la economía nacional, ya que existen mejoras tanto internas como externas, al aumentar el capital y la solidez en la empresa, esta generara más dinero, por lo tanto será un aporte significativo en la economía nacional, motivación en los empleados y mejores condiciones de trabajo.

En cuanto a los costos ambientales, estos estarán sujetos a las actividades que desarrollaran la empresa, la prevención de contaminantes, la auditoria de riesgos ambientales, el reciclaje de productos; el costo de desarrollar una política ambiental para la organización como lo es la medición de los niveles de contaminación.

Señales de fracaso empresarial.

De acuerdo a las implicaciones sociales y económicas que tienen los establecimientos de salud, el fracaso empresarial se ha evidenciado desde años atrás, por lo tanto algunas investigaciones están orientadas a la construcción de modelos estadísticos que permiten anticipar las situaciones de insolvencia, de forma que fuese posible adoptar las medidas correctoras adecuadas para evitar las dificultades financieras y, con ello, la desaparición de la empresa (Mateos, A., Marín, M., Mari, S. y Seguí-Mas, E., 2011). Además, se han realizado aportes en referencia a probar el contenido

informativo de los estados contables como elemento de predicción de la solvencia futura, determinando las variables que podrían afectar a los distintos desenlaces de la misma.

Operación y seguimiento de procesos. Son las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados, establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados, con el fin de obtener la máxima satisfacción del cliente (Supersalud, 2014). A través de la operación se establecen una serie de compromisos por parte de las directivas de los establecimientos de salud, resaltando la importancia de tener la certificación, y todos los elementos fundamentales para una buena administración de calidad y mejorar la calidad de sus productos o Servicios.

Procesos. La falta de claridad en los procesos, se evidencian en las áreas que consumen muchos recursos y no ven las ventajas estratégicas que puede traer el tener un eficaz sistema de salud mediante los procesos involucrados, por un lado, está la falta de claridad de realizar cambios en las estructuras funcionales de las Entidades; solo se aprueban si se implementa con recursos propios.

Además, existe un gobierno que se define como “la capacidad de un sistema sociopolítico de gobernarse a sí mismo, la que a su vez depende tanto de la calidad de las reglas del juego como de la influencia sobre ellas” (Prats, J. 2011), por lo que sí existe un mayor gobierno, mayor será su capacidad Institucional de satisfacer necesidades.

Actividad empresarial. En el caso de la economía y el derecho, ambas están enfocados a un mismo punto, la empresa como comercio, donde la actividad empresarial es una estructura familiar, el reparto del poder trae consigo un instrumento de protección para los comerciantes, garantizando a la economía a suplir con todas las necesidades de una nación, como lo ha demostrado el emprendimiento en la roma antigua, la relación entre economía, política y derecho, generando resultados favorables en las actividades comerciales a través de los sistemas jurídicos y tratados de comercio (Arango, 2017).

Derechos y deberes en la sociedad desde el Estado. El Estado, es necesariamente convocado a promover el desarrollo de la sociedad a la que representa, asegurando entre otras cosas: la Educación, con todo el entorno necesario para asegurar el éxito la convivencia social; conjuntamente con la salud y la alimentación (ICBF, 2014). La sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos, de este modo se requiere una Educación basada en principios que amparen a la familia, faciliten su desarrollo y promuevan sus capacidades. En nuestro país, existen notables problemas, muchos de ellos son factores limitantes, como:

Pobreza. Está estrechamente vinculada con la distribución y rendimiento de los activos económicos, sociales, políticos, ambientales y de infraestructura en la sociedad. Tiene que ver, por tanto, con la propiedad de los factores de la producción (capital físico, recursos naturales, trabajo, capital financiero), con las diferencias en la acumulación de capital humano (Educación, salud, experiencia), con prácticas discriminatorias y excluyentes en el mercado (discriminación étnica, de género, etc.) y

con factores institucionales extra mercado (oferta de servicios públicos e infraestructura, redes sociales, capital social, exclusión social, etc.) (Sánchez, R., 2017).

Eficiencia. La eficiencia es la consecución del resultado con el mínimo de recursos, disminuyendo costos, pero obteniendo el mismo o mejor resultado; si al cumplir los objetivos principales dentro del tiempo y costo planeado, se puede decir que el proyecto tiene éxito y es eficiente (Rueda, C., et al, 2015).

Indicadores de Gestión. Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para evaluar el desempeño de las actividades y procesos implementados en una organización. El valor del indicador es el resultado de la medición del indicador y constituye un valor de comparación referido a su meta asociada (Lorino, 1994, pág. 194).

Mejora: García, J., et al (2014) define la mejora como la creación organizada de un cambio beneficioso.

8. Marco Normativo.

Es necesario valorar mejor los beneficios sociales y económicos que pueden obtener las comunidades e Instituciones al mejorar sus servicios y brindar mayor cobertura y calidad a sus usuarios.

Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones" El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Ley 100 de 1993 "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"

Ley 489 de 1998. "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".

Resolución 2263 de 2004. Hace referencia a la Infraestructura, Mobiliario, Botiquín, Condiciones sanitarias, Dotación, Lencería y Manejo del personal"

Decreto 1011 de 2006 "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en salud."

Ley 1315 de 2009. "Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención".

Ley 1565 de 2012. "Por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero- Las Cajas de Compensación Familiar acogerán a la Población retornada como beneficiarios de su portafolio de productos y servicios, sin que sea necesario vinculación laboral."

Ley 1580 de 2012. "Por la cual se crea la pensión familiar. Para efectos de la cotización al Sistema de Seguridad Social en Salud, el titular de la pensión familiar deberá estar afiliado y cotizar de acuerdo a lo estipulado en el artículo 204 de la Ley 100 de 1993."

Resolución 2003 del 2014. "El Manual de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud es el instrumento que contiene las condiciones mínimas para que los servicios de salud ofertados y prestados en el país, cumplan con la condición de "brindar seguridad" a los usuarios en el proceso de la atención en salud."

Ley 1733 de 2014. “Ley mediante la cual se establecen las directivas que deben seguir los prestadores de servicios médicos frente a los pacientes con enfermedades terminales y su tratamiento.”

Ley 1751 de 2015. “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1797 de 2016 “Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

Ley 1831 de 2017. “Por medio de la cual se regula el uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA), en transportes de asistencia, lugares de alta afluencia de público, y se dictan otras disposiciones”

Ley 1823 de 2017. “Por medio de la cual se adopta la estrategia Salas Amigas de la Familia Lactante del Entorno Laboral en entidades públicas territoriales y empresas privadas y se dictan otras disposiciones”.

El Decreto 1499 de 2017 en su artículo 23 refiere a la actualización del Modelo Estándar de Control Interno el cual se efectuará a través del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión – MIPG, siendo de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades y organismos a que hace referencia el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.

9. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con cada uno de los tipos de investigación existentes, a sus lineamientos y forma de recolección de información, se optó por una investigación de tipo Exploratoria, dado que este tipo de investigación es el ideal en un campo poco explorado, donde se busca dar con una problemática muy común que afecta en un entorno determinado, pero que al mismo tiempo ha sido poco estudiado, por lo cual se tienen muchas dudas por ideas vagamente relacionadas al estudio del problema en cuestión.

10. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

La investigación de manera exploratoria es de forma cierta un tipo de investigación utilizada cuando el caso concreto es examinar un tema de interés poco abordado, o que por el contrario no se ha abordado antes, es de resaltar que también se puede usar esta práctica de investigación en el caso de querer abordar los temas o áreas desde nuevas perspectivas o para ampliar las ya existentes (Metodología de la investigación – Sampieri). En el ejemplo claro que es el sector a explorar (Sector Salud), las investigaciones y resultados que las mismas arrojaron y que fueron revisados para la utilización de la información que pudiera servir como guía, se denota que en un porcentaje importante de los establecimientos que están encargados de prestar los servicios de salud (EPS e IPS), en las investigaciones ya presentadas fluctúa la participación de los mismos entes u organizaciones, dado que la mayoría de estas son de participación local, esto es a nivel de ciudad, departamental y nacional, por lo que tiende a ser complicado la medición de los resultados arrojados en dichas investigaciones, es decir que los establecimientos que formaron parte del estudio de investigación son de sectores externos al área de Bucaramanga y lo comprendido como su área metropolitana (Floridablanca, Girón y Piedecuesta), dado que los establecimientos de comercio dentro del área de estudio son regionalistas, o por el contrario, no fueron incluidos dentro de las investigaciones realizadas.

Dado que como se expresa, “Este tipo de investigación se usa cuando se están buscando indicios acerca de la naturaleza general de un problema, las posibles alternativas de decisión y las variables importantes que necesitan ser consideradas”. (Aaker, Day, 1996, p. 53). En los parámetros que comprende la Investigación Exploratoria se busca resaltar cuales son las señales más obvias y palpables que pueden generar desde problemas internos dentro de los establecimientos, hasta su fracaso y cese total de las actividades.

11. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación se basará en el ámbito “cualitativo” dado que la misma cumple con un aspecto centrado en la fenomenología y la comprensión de las acciones.

Mesías (2010) afirma que la investigación cualitativa es “El compromiso con una aproximación naturalista e interpretativa de la realidad que están estudiando” (p.03).

Martínez (2006) expresa su punto de enfoque hacia lo que es la investigación cualitativa así: “El termino cualitativo, ordinariamente, se usa bajo dos acepciones, una, como cualidad: “fulano tiene una gran cualidad: es sincero”. Y otra, más integral y comprehensiva, como cuando nos referimos al “control de calidad”, donde la calidad representa la naturaleza y esencia completa y total de un producto” (La Investigación Cualitativa. P.05). Siendo este punto de vista un referente a que este tipo de investigación aborda en gran capacidad las características tales de cualidades personales del ser humano, como las características de un producto o servicio.

Taylor y Bogdan (1992), Afirman que aquello que define la metodología cualitativa es “Simultáneamente la manera como enfocamos los problemas, e igualmente la forma en que buscamos las respuestas a los mismos”. Dicho así, el autor nos indica que el resultado de la investigación dependerá de la forma en que vemos los problemas de los establecimientos de comercio, los cuales son el caso puntual de la investigación, además de que en la misma forma hallaremos las respuestas o soluciones a la problemática que es el eje central del estudio.

Dado además que la investigación debe contemplar características de tipo sociales, Oswaldo Mesías en su escrito titulado “La investigación Cualitativa” Define que este tipo de investigación “Debe considerar seriamente su práctica en un carácter participativo en su máximo grado o más directo, para lo cual el método Cualitativo ofrece las mejores condiciones para su inserción en la colectividad e involucra a la población implicada en la investigación”, en esta cita el autor nos enmarca que la investigación cualitativa es en supremacía mejor a otras por las condiciones que ofrece a la hora de involucrar a la población que forma parte del estudio de investigación.

12. METODO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los métodos y técnicas de recolección de información, se opta por el método de observación, también denominado Observación directa u observación participante, dada la relevancia con la que es usada en múltiples disciplinas, como instrumento de investigación cualitativa para recoger datos sobre gente, procesos y cultura.

Para este método existen múltiples propósitos definidos bajo el argumento de ciertos autores, “Comprender procesos, interrelaciones entre persona y sus situaciones y circunstancias, y en eventos que suceden a través del tiempo, así como los patrones que se desarrollan y los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren” (Jorgensen, 1989).

En estos aspectos, y con el método de observación (Directa o Participante), en una búsqueda explorativa de las falencias y/o problemáticas presentadas en los establecimientos de comercio prestadores del servicio de salud en Bucaramanga y su área metropolitana, se obtiene los datos precisos requeridos por la investigación para la

exploración y obtención de resultados en una manera directa y participativa con los agentes involucrados en la investigación.

Como lo expresa Grinnell, 1997; "Un propósito es describir comunidades, contextos o ambientes, y las actividades que desarrollan en estos". Esto se da muy bien en el método de investigación de observación cualitativa, dado el grado de interacción que se da entre el investigador y el área de interés (Establecimientos que prestan un servicio a la salud en Bucaramanga y su área metropolitana), además que como también expresa Grinnell, 1997; "Entre los propósitos de este tipo de investigación están identificar problemas y generar hipótesis para futuros estudios".

"La meta para el diseño de investigación usando la observación participante como un método de desarrollar una comprensión de los fenómenos en estudio que sea tan objetiva y precisa como sea posible, teniendo en cuenta las limitaciones del método" DeWALT y DeWALT (2002 P.92).

13. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En el campo de la investigación existen diversas formas e instrumentos para obtener, recolectar y analizar la información necesaria para sentar las bases sobre la problemática en cuestión, como es el caso de las señales del fracaso empresarial de los establecimientos del sector salud, basados en el tipo de investigación se opta por el instrumento de La Encuesta para poder consultar a los agentes participantes directamente sobre la percepción de las falencias que puedan identificar en este sector, y así sentar nuevos horizontes y/o hipótesis que aporten a futuras y nuevas investigaciones relacionadas con la temática.

La encuesta es definida por el profesor García como: "Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio".

Los motivos o razones que hacen a la encuesta un preciado instrumento de recolección de información son diversas, entre ellos que esta puede estudiar prácticamente casi que todos los fenómenos sociales, dado que sus técnicas se adaptan a casi todos los tipos de información y a cualquier población

La encuesta puede ser utilizada para consultar el total de la población o una parte de ella, aunque existen diversos motivos

14. POBLACIÓN

La población que será base de estudio en esta investigación corresponde a los establecimientos de comercio del sector salud que se encuentran registrados de forma vigente en el área de Bucaramanga, Floridablanca, San Juan de Girón y Piedecuesta, para poder tener una idea clara de la cantidad exacta de estos establecimientos se recurrió a una consulta en un sitio denominado "Compite360", el cual proporciona a los usuarios que visitan el sitio unas opciones de búsqueda a partir de filtros que maximizan el acceso a la información de una amplia base de datos acerca de los establecimientos de todas las áreas de productos y servicios que estén registradas en las cámaras de comercio

a nivel nacional, brindando soporte que permita facilitar la búsqueda de estos datos, sin tener que recurrir a consultas que puedan contener datos erróneos o ficticios, a continuación se expondrá en términos de participación de los establecimientos de salud dentro del mercado general de cada ciudad que conforma el área geográfica de estudio.

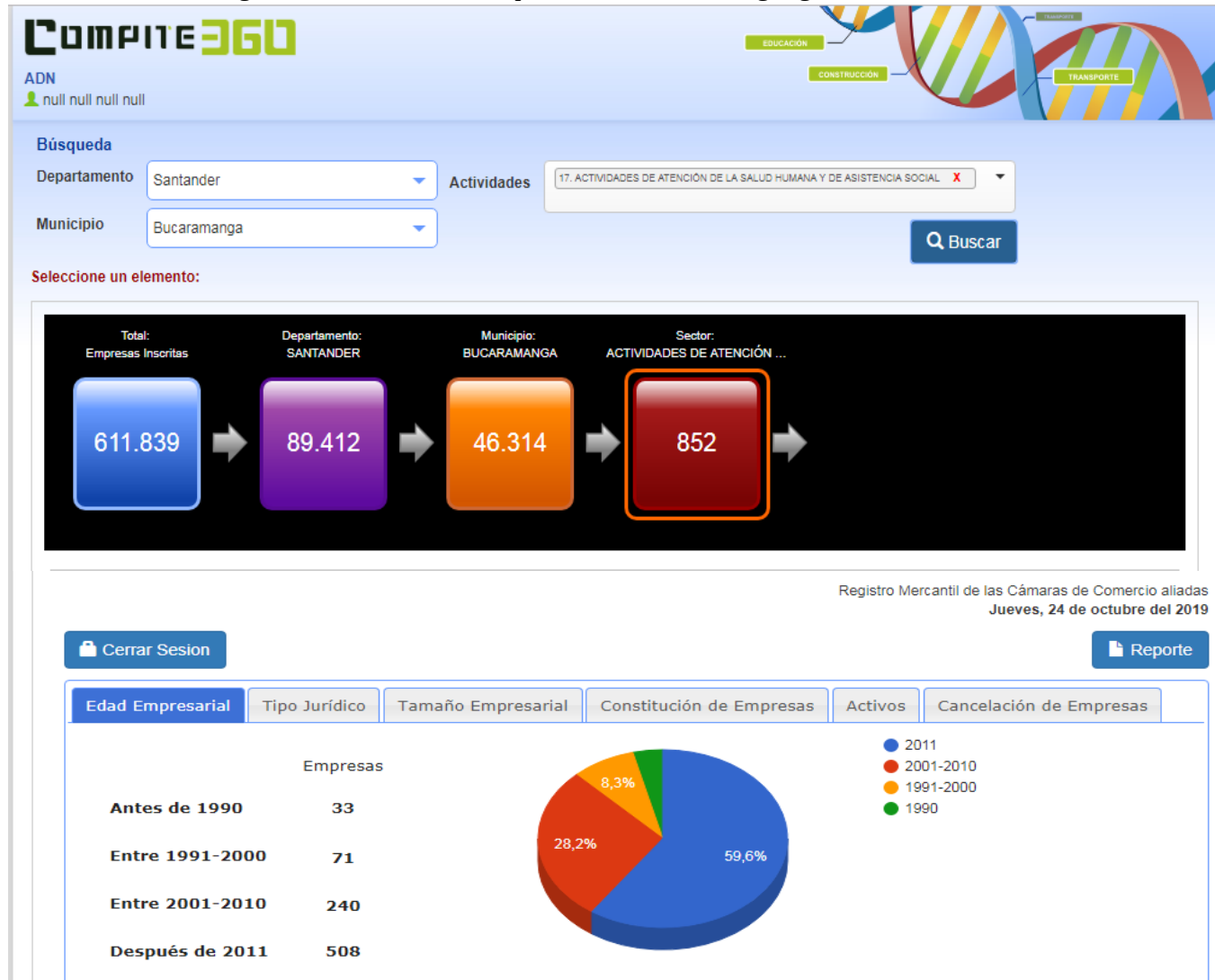


Figura 2 y Figura 3. Establecimientos de comercio del sector salud en Bucaramanga.

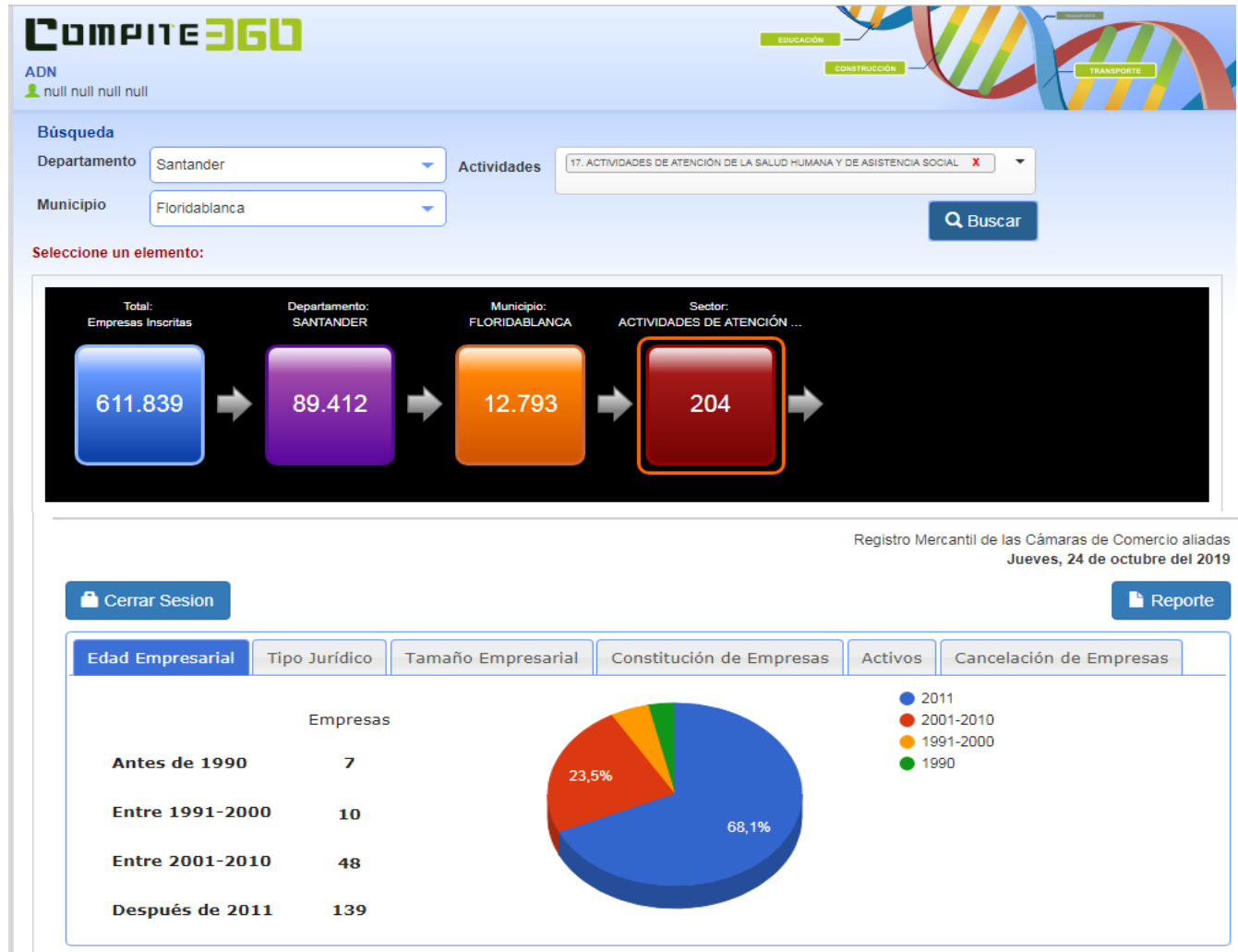


Figura 4 y Figura 5. Establecimientos de comercio del sector salud en Floridablanca

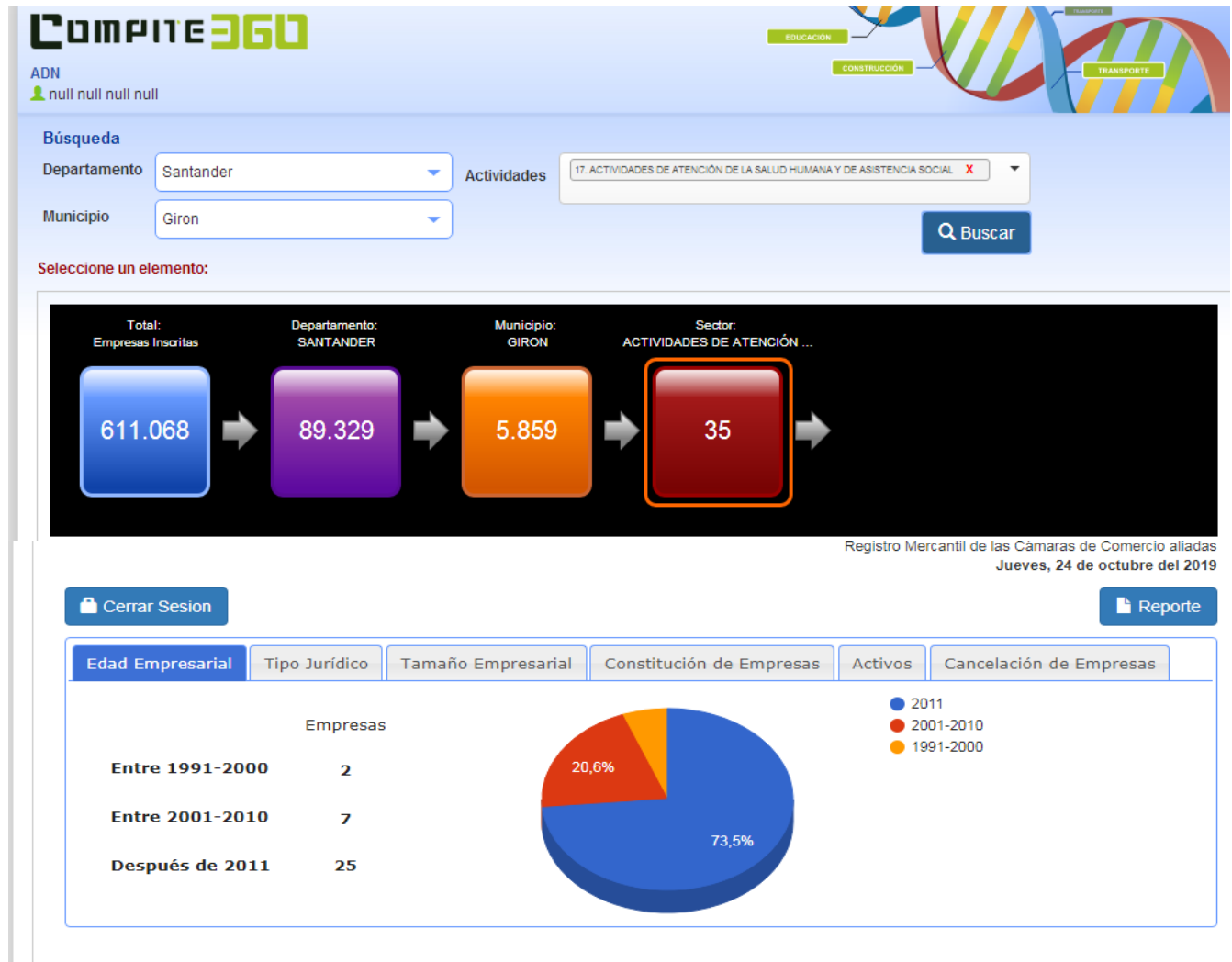


Figura 6 y Figura 7. Establecimientos de comercio del sector salud en San Juan de Girón

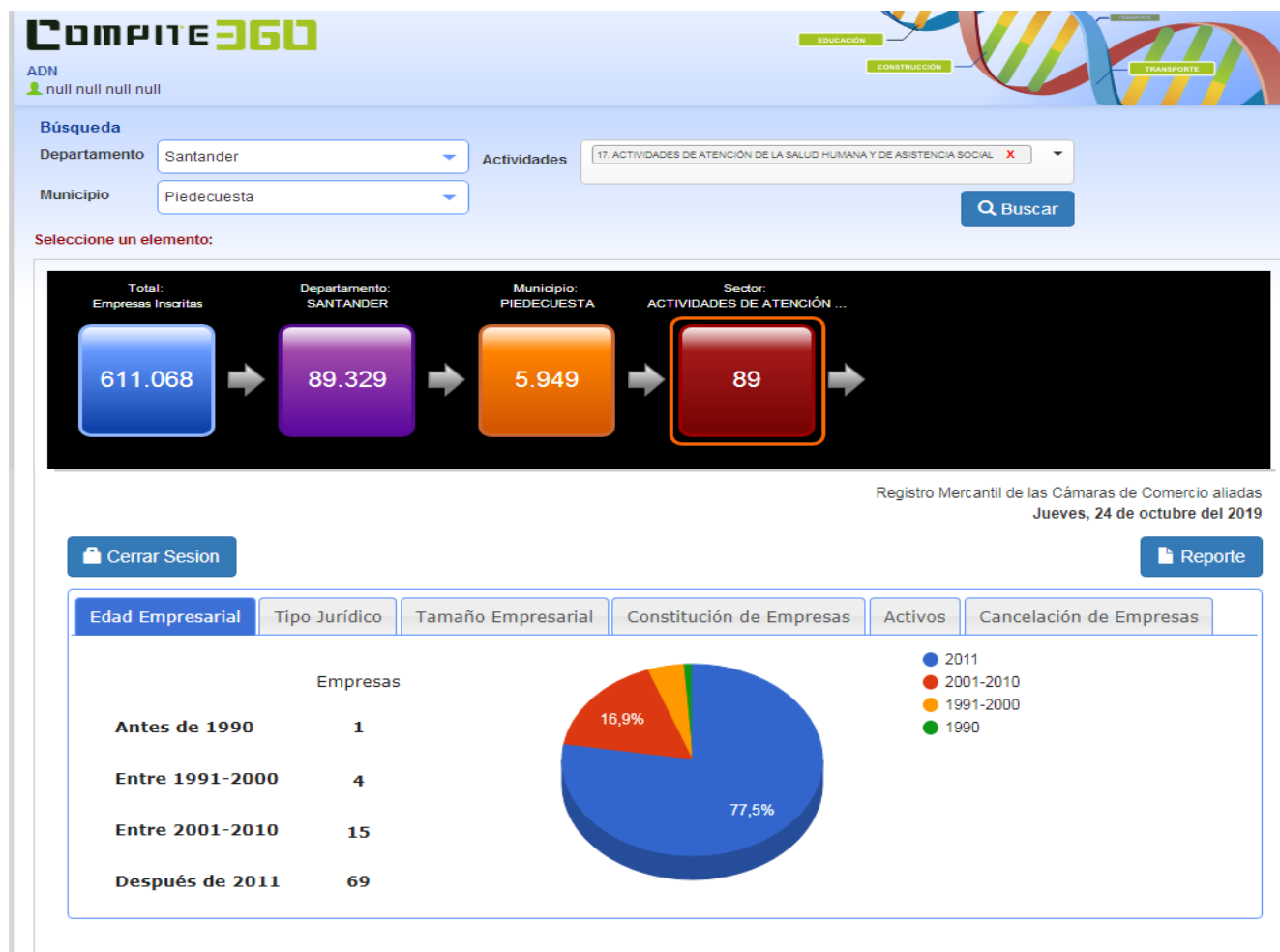


Figura 8 y Figura 9. Establecimientos de comercio del sector salud en Piedecuesta

Esta información se obtuvo gracias a una plataforma que contiene información detallada de las empresas inscritas en la cámara de comercio en las diferentes actividades existentes, a las cuales se plantea estudiar en un número significativo, pero en igual condición para no producir fluctuaciones en los resultados.

15. PROCEDIMIENTO Y FASES A DESARROLLAR

Se plantea la implementación de un cronograma de actividades que van enfocados a la correcta implementación de la herramienta de investigación que es en este caso la encuesta, a la vez que se plantea proyectar los resultados de la misma, para ello se plantea el siguiente cronograma de actividades.

- 1) Consulta al público participante del sector de estudio. Aproximadamente 5 días.
- 2) Tabulación de los resultados obtenidos por la población. Aproximadamente 1 día.

- 3) Graficar los resultados para la presentación de estos. Aproximadamente 1 día.
- 4) Exponer los resultados de manera ordenada y clara con todos los pasos y metodología utilizada para el estudio.

16. ENCUESTA PARA EL METODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para esta se implementaron preguntas de carácter objetivo a las EPS ubicadas en los cuatros municipios que conforman el área metropolitana, esta se implementara de forma electrónica por medio de un link de enlace a la ventana del formulario de preguntas a responder por el público objetivo, a continuación, se anexa el enlace.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBGqt82XKd_wJHRhnO67g5BSomsys9eFxxY4S-hvQpBQxtQ/viewform

17. TABULACIÓN Y GRAFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

En este punto de la investigación gracias a la forma en la que se recolecto la información, se puede obtener la graficación de los resultados arrojados gracias al formato de trabajo que ofrece Google Drive en estos tipos de investigación, los resultados son expresados en diagramas de Torta con el porcentaje de participación que obtuvo cada respuesta, para ello expondremos la pregunta que se le hizo a todo el público seguido de los resultados totales que se obtuvieron, posteriormente se hará un análisis de estos y una conclusión de cómo se han cubierto los objetivos trazados al inicio de la investigación.

1. Título de la pregunta: Nombre. (Grafico elaborado de los nombres de las personas encuestadas).

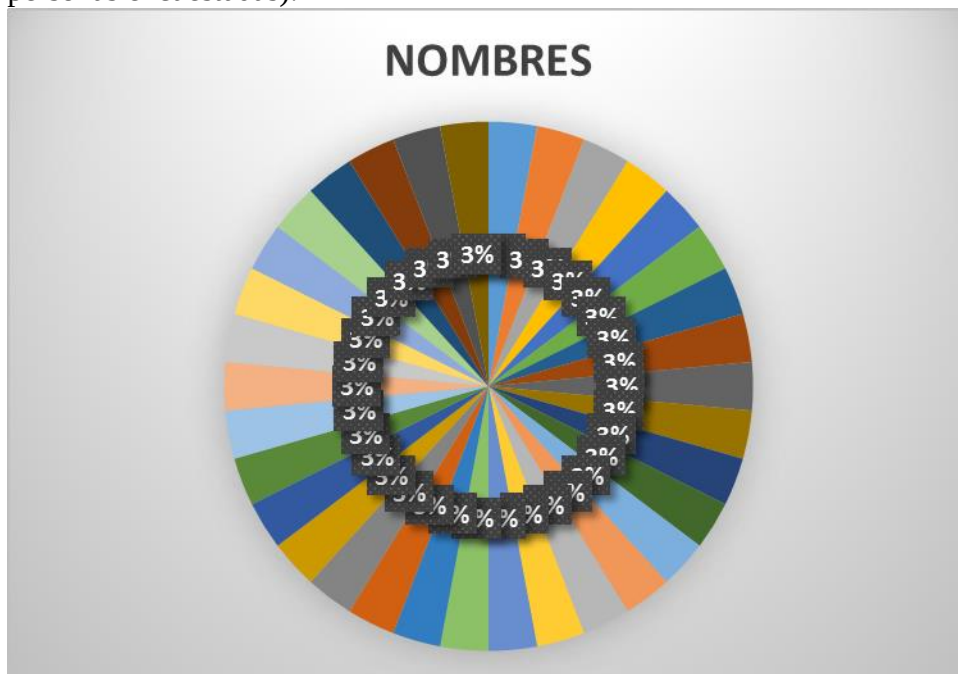


Figura 10.

2. Título de la pregunta: Sexo.

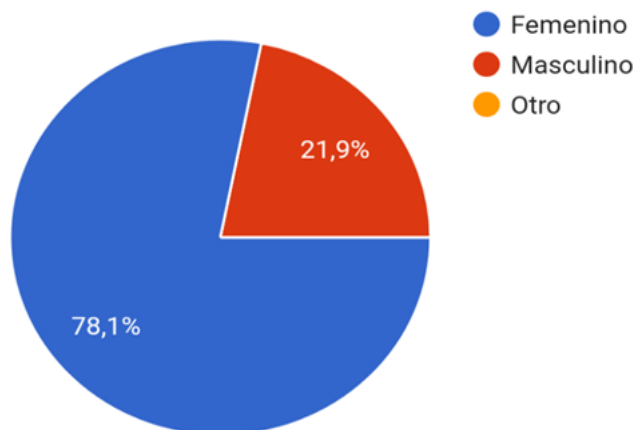


Figura 11.

3. Título de la pregunta: Área o dependencia donde labora.

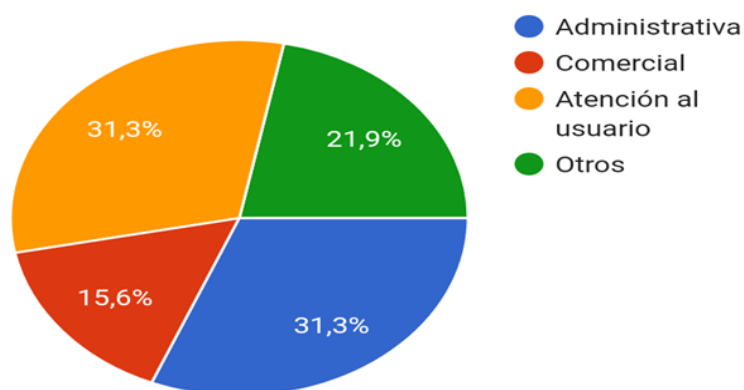


Figura 12.

4. Título de la pregunta: ¿En que estado considera usted que se encuentran las instalaciones de la entidad?.

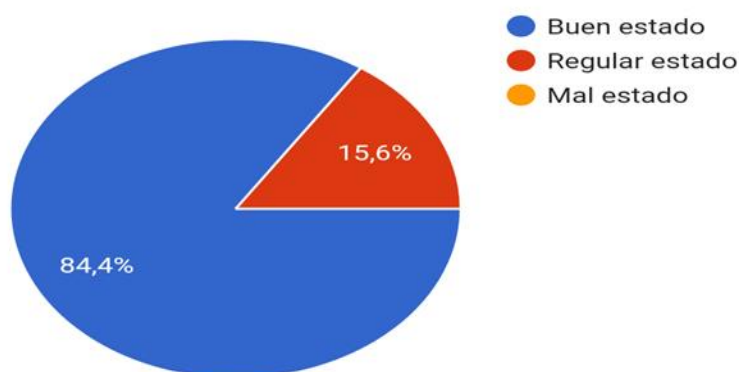


Figura 13.

5. Título de la pregunta: ¿Considera usted que los equipos de asistencia están acorde a las necesidades de los usuarios?.

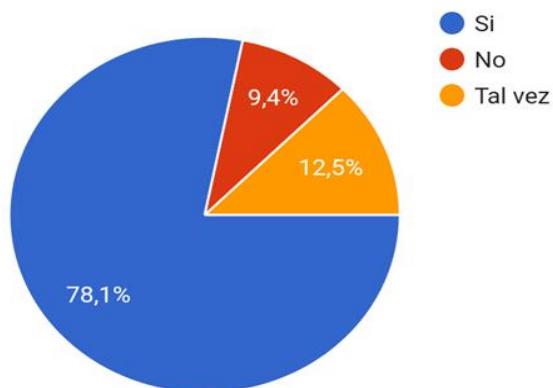


Figura 14.

6. Título de la pregunta: ¿Considera usted que el tiempo de atención es optimo en todos los casos?.

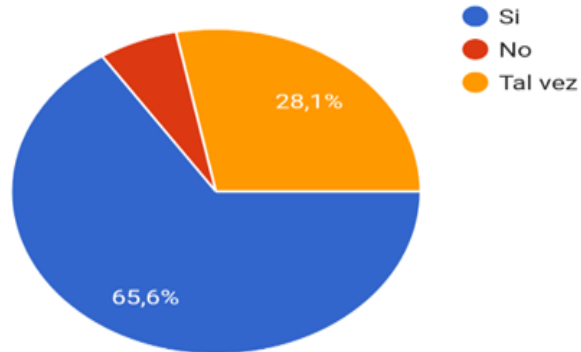


Figura 15.

7. Título de la pregunta: ¿Considera usted que cuentan con el número de personal médico necesario para atender a los usuarios?

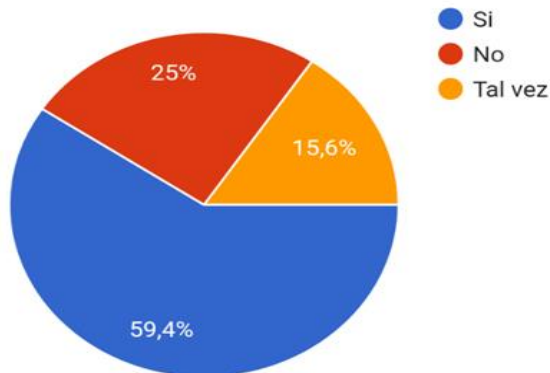


Figura 16.

8. Título de la pregunta: ¿Considera usted que cuentan con el personal médico capacitado para todas las especialidades requeridas?

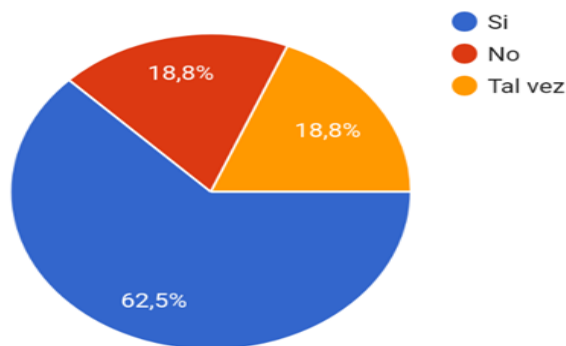


Figura 17.

9. Título de la pregunta: ¿Considera usted que cubren a cabalidad las necesidades de los usuarios con los servicios que prestan?.

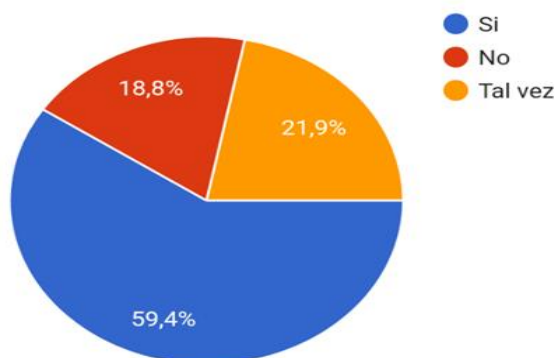


Figura 18.

10. Título de la pregunta: ¿Cree usted que hay áreas que la entidad debe modificar para mejorar sus servicios?.

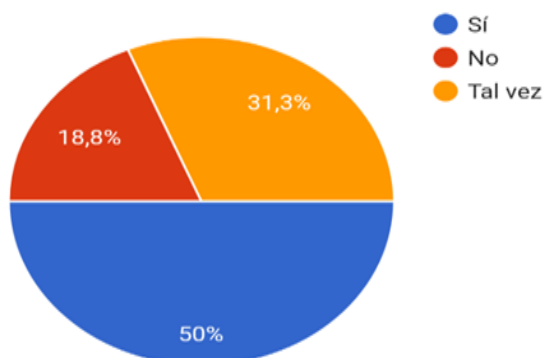


Figura 19.

11. Título de la pregunta: ¿Cree usted que la entidad tiene puntos de atención necesarios para atender a todos los usuarios del área metropolitana?.

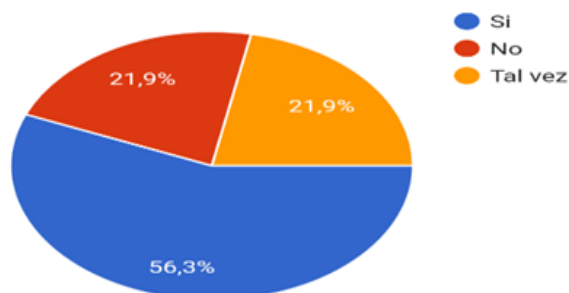


Figura 20.

12. Título de la pregunta: ¿Cree usted que la entidad ha cometido en alguna ocasión negligencia con sus usuarios?.

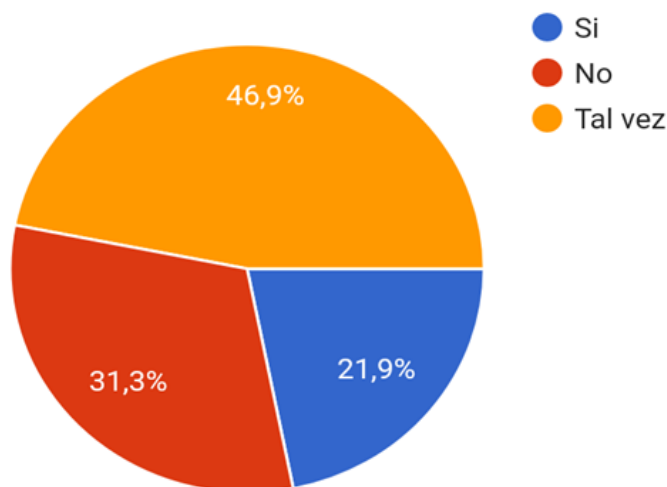


Figura 21.

➤ **FUENTE DE LOS RESULTADOS:** Elaboración propia.

18. ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Haciendo énfasis en las respuestas se puede tener en cuenta cuales son los factores negativos relevantes que pueden generar dificultades para los establecimientos de comercio, un ejemplo de ello es que más de un 50% del personal encuestado considera que si hay existen áreas que deben ser modificadas, y una tercera parte considera que tal vez modificar algunas áreas para generar un mejor servicio y una mayor satisfacción a sus usuarios, dado este punto de vista se partiría de un punto de inicio para considerar cual es el área o áreas específicas que se deberían modificar para mejorar el servicio que se brinda.

Otro de los factores negativos notables en los resultados es el número de personal médico necesario para atender a todos los usuarios que diariamente requieren de los servicios, esto es que una cuarta parte de los resultados considera que no es suficiente con el personal médico que disponen, aun cuando más del 60% de los resultados consideran que el personal con el que cuentan está suficientemente capacitado para atender a todas las áreas y necesidades que los usuarios requieran.

Desde un punto de vista físico del estado en el que se encuentran los establecimientos de salud del área metropolitana que prestan sus servicios, los resultados obtenidos por tres cuartas partes del público sujeto a la investigación dictaminan que las instalaciones se encuentran en un buen estado, sin haber obtenido respuestas negativas o que determinaran que las instalaciones se encuentran en mal estado.

Observando los resultados y teniendo en cuenta el grado de seriedad requerido para comprender el valor e importancia que se le deben dar a estos, se aprecia que algunos de los factores de riesgo más palpables pueden ser: Tiempo de atención, que presenta falencias o dudas en si es acorde u optimo el tiempo de respuesta para asistir a los usuarios, otro de ellos es contar con la cantidad necesaria de personal para atender a todos los usuarios, contemplar la posibilidad de tener los puntos de atención necesarios para poder atender a los usuarios de los 4 distritos municipales sin la necesidad de generarles mayores movilizaciones de su área local, y la necesidad de atender las solicitudes de los usuarios sin dilataciones o demoras que puedan generar una mala imagen de los establecimientos y de los servicios que prestan, dicho así se da el siguiente análisis detallado de cada resultado tabulado y explicable:

19. ANALISIS DE LAS PREGUNTAS:

Pregunta 1: (NOMBRES)

Pregunta 2: (SEXO)

Pregunta 3: Podemos concluir que las áreas que mayor participación en estos resultados son atención al usuario y el área administrativa, que son claramente de contacto directo a los usuarios y a sus solicitudes, quejas o reclamos, lo que beneficia a los resultados dado que estos sectores conocen de primera mano las necesidades más relevantes que los usuarios necesitan, requieren o solicitan para su atención.

Pregunta 4: Como podemos detallar los resultados de esta pregunta, casi que en un 85% del resultado total de la población considera que las instalaciones de la entidad se encuentran en un buen estado, lo cual determina que los centros de atención a los usuarios no son un problema que genera mala imagen a los establecimientos, dado que las mismas se encuentran en estado óptimo para su funcionamiento y operación, sin embargo, no es algo que se deba descuidar o menospreciar.

Pregunta 5: La calidad de los equipos de atención de los usuarios es un aspecto muy importante, y podemos apreciar que las entidades consideran vital este aspecto, lo cual genera que casi el 80% del total de la población afirma que los equipos están acorde a las necesidades requeridas.

Pregunta 6: 2/3 de la población consultada consideran que el tiempo de atención es óptimo, y aunque es un aspecto positivo las entidades pueden presentar disgustos en sus usuarios por la atención tardía a sus necesidades, lo que implicaría que es un aspecto a tratar ahora que se ha identificado y que puede ser una causa clara de problemas para su desarrollo.

Pregunta 7: Dado el volumen elevado de usuarios que las entidades de salud atienden diariamente es algo complicado tener a disposición un número esencial de personal para atenderlos a todos, sin embargo, esta es una falencia critica que debe ser corregida buscando la forma de aumentar el personal en los turnos de más tráfico.

Pregunta 8: El hecho de tener personal capacitado para atender todas las áreas es un punto fundamental a enfocarse a la hora de contemplar las falencias que se deben subsanar, y dado un resultado de un 20% de enfoque negativo se tiene que entrar a

contemplar los mecanismos de trabajo para tener un personal optimo en las distintas disciplinas requeridas y poder brindar un servicio más completo que mejore la imagen de los establecimientos.

Pregunta 9: Este punto de vista depende de las soluciones enfocadas en la contratación o adquisición de los servicios de más personal de trabajo, y personal capacitado en áreas especiales de trabajo.

Pregunta 10: Es altamente notable que se debe hacer una reestructuración interna en ciertas ramas de manejo de las entidades para el mejoramiento de las mismas, ya resuelto que se deben mejorar áreas se debe profundizar las áreas específicas en las que se deben trabajar para el mejoramiento.

Pregunta 11: Es un factor importante la búsqueda de expandir el área de atención a los usuarios, y como expresan los resultados 1/5 de la población considera que no existen los puntos de atención necesarios para atender a todos los usuarios, para lo cual debería buscarse la forma de centralizar puntos de gran atención en zonas con alta intensidad de usuarios.

Pregunta 12: Dado los resultados, es imperativo tener en cuenta que es importante mejorar y optimizar los servicios de forma que sean rápidos y sin tramites extras que generen demoras en la atención de los usuarios, dichos aspectos pueden ser tomados como negligencias que pueden estigmatizar la entidad dando mala imagen a los usuarios, ya que como podemos inferir incluso personal interno de los establecimientos cree que se han cometido casos de negligencia en la prestación de servicios o algún otro tramite que sea requerido y/o necesitado por los usuarios.

20. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Dados los datos recolectados podemos percibir que dentro de ellos están los puntos significativos en una medida media a los que en un principio se buscaron, esto debido a que, aunque algunas de las falencias son muy palpables y pueden ser definidas con claridad por el público objeto de la encuesta, otras no son tan claras o pueden ser de dudosa estimación, lo que dificulta una exactitud milimétrica a la hora de establecer con precisión esos rasgos y/o falencias que podemos corregir para no permitir el fracaso y posterior cierre de los establecimientos, ya sean en pequeñas cantidades o el cierre total de la estructura empresarial.

En este punto de la investigación concluimos por los datos obtenidos que el estado físico actual de los establecimientos está en un punto óptimo para prestar los servicios requeridos, sin embargo, es primordial contemplar el estado énfasis de atención en otras palabras su proceder, dado que estas características son primordiales para determinar y/o contemplar señales que puedan llevar a los establecimientos a su fracaso, entre estas están las expresadas por la población que formo parte de la encuesta identificando que una deficiencia notable es la carencia de personal sumado a la posible falencia de que el mismo no esté capacitado para todos los casos que sean requeridos, con esto cumplimos con el objetivo de encontrar falencias, esto apoyados en documentación de investigaciones ya hechas con anterioridad por diarios y personal

académico, como tarea final de nuestros objetivos está la obligación de crear una guía útil basada y apoyada en los resultados de nuestra investigación para los establecimientos del sector salud que los ayude a contrarrestar estas falencias que pueden llevar los mismos al cierre total de sus actividades.

21. CONCLUSIONES

Se realizó un diagnóstico inicial el cual permitió visualizar, identificar y analizar por completo la situación actual de los establecimientos de salud de la ciudad Bucaramanga y su área metropolitana; en la actualidad existen 852 establecimientos de comercio del sector de la salud en la ciudad de Bucaramanga, 204 en el municipio de Floridablanca, 35 en Girón y 89 en Piedecuesta; donde el 84% tienen las Instalaciones en Buen Estado de acuerdo a la encuesta realizada.

A través de fuentes primarias (encuesta) para determinar las señales de fracaso empresarial en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana y a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico, orientados a dar cumplimiento a la revisión documental se evidencia que gran parte de la población encuestada(78,1%) considera que los equipos de asistencias están acorde a las necesidades de los usuarios, el 65,6% considera que los establecimientos de atención cumplen con los tiempos óptimos para la atención en todos los casos, en una proporción regular (59,4%) creen contar con el personal médico necesario para atender a los usuarios y el 62,5% considera que están capacitados para todas las especialidades requeridas, generando de esta forma un conocimiento adecuado en la atención de los usuarios en el área de salud.

Se logró Identificar los factores de riesgos en los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana que puedan llevar al fracaso empresarial, que de acuerdo a las implicaciones sociales y económicas el fracaso empresariales se detecta desde años atrás, influenciados por la falta de puntos de atención necesarios para atender la demanda de usuarios, la ausencia de un seguimiento real de las entidades reguladoras y organismos de transparencia para adoptar las medidas correctoras adecuadas para evitar las dificultades financieras y, con ello, la desaparición de la empresa, motivando a los directivos a realizar una buena gestión administrativa y Financiera ayudan a los establecimientos de salud a mantenerse y aumentar sus utilidades en el mercado.

Además de identificar los factores más relevantes que pueden perjudicar los establecimientos de salud, con la realización de la presente investigación, ofrece un informe que sirve de guía a los nuevos establecimientos de salud a evitar el fracaso y a lograr una ventaja competitiva, el cual deberán considerar a plenitud, con el fin de entrar al mercado de forma eficiente y organizada, que les ayude a reducir costos, ser más eficiente y ofrecer un servicio de mejor calidad y de fácil acceso basados en competencia.

22. RECOMENDACIONES

Los establecimientos de salud de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana deberán revisar constantemente el desempeño de sus trabajadores para determinar su competencia, experiencia y habilidades en relación con los requerimientos del gobierno en el marco de intervenir en el desarrollo de las políticas sociales orientada al mejoramiento de la salud, y deberán eliminar las barreras que existen en la actualidad que impiden mejoras en los procesos, donde el mayor beneficio lo obtendrá la sociedad o el ciudadano.

La sociedad deberá encargarse de ejercer el poder y la autoridad a través de influencia política, órganos de control, entes fiscalizadores y organismos de vigilancia exigir a los establecimientos de salud, mejorar las condiciones y cubrir a cabalidad las necesidades de los usuarios con los servicios que prestan, modificar ciertas áreas en las entidades y evitar la negligencia médica con los usuarios con el fin de mejorar los servicios de atención de salud en la población.

23. Referencia Bibliográfica.

Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2017). Estructura y dinámica de la salud. Santander. Disponible en: https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/cluster_salud/2017/estructura_dinamica_salud.pdf.

Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2018). Índice de competitividad empresarial. Santander. Disponible en: https://www.camaradirecta.com/temas/documentos%20pdf/competitividad/2018/i_D_C.pdf.

García, J. et al. Etapas en la evolución de la mejora continua: Estudio multicaso. IC, 2014 – 10(3): 584-618 – Online ISSN: 1697-9818 – Print ISSN: 2014

Lorino, P. (1994). EL control de gestión estratégica, 1 era edición. México: Alfa Omega.

Mateos, A., Marín, M., Mari, S. y Seguí-Mas, E.

Rueda, C., et al. AD-MINISTER. Universidad eafit · Medellín - Colombia · julio - diciembre de 2015 · ISSN 1692-0279 · e-ISSN: 2256-4322