

**Administración gerencial en IPS odontológicas familiares: retos y estrategias en
Bucaramanga**

Karol Michell Carillo Gutiérrez, María Fernanda Meléndez Becerra

**Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Instituciones de
Seguridad Social en Salud**

Directora

Catalina Chacón Mejía

Magíster en política pública

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Especialización en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud

2025

Contenido

	Pág.
Introducción	10
1. Administración Gerencial En IPS Odontológicas Familiares: Retos Y Estrategias En Bucaramanga.....	12
1.1 Planteamiento del Problema.....	12
1.2 Justificación.....	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos Específicos	15
2. Marco Referencial.....	16
2.1 Estado del arte	16
2.1.1 Nivel internacional	16
2.1.2 Nivel nacional.....	17
2.1.3 Nivel local	18
2.2 Marco teórico	19
2.2.1 Seguridad social.....	19
2.2.2 Estrategias de negocio enfocadas en el área de la salud.....	25
2.3 Marco contextual.....	28
2.3.1 Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS).....	28
2.3.2 IPS odontológicas de Bucaramanga	30
2.3.3 Contextualización de la empresa objeto de estudio comparativo.....	33
2.3.4 Misión.....	33

2.3.5 Visión	33
2.4 Marco legal.....	34
2.4.1 Resolución 351 de 2022 ministerio de salud y protección social.....	34
2.4.2 Ley 1438 del 2011	34
2.4.3 Decreto 1599 del 2022.....	35
2.4.4 Ley 35 de 1989	35
3. Método investigativo	36
3.1 Desarrollo de metodología	36
3.1.1 Tipo de investigación	36
3.1.2 Diseño de investigación.....	36
3.1.3 Enfoque investigativo	37
3.2 Instrumentos de recolección de información	37
3.2.1 Método principal: registro documental	37
3.2.2 Método secundario: cuestionario.....	39
3.3 Método prisma.....	40
4. Resultados	41
4.1 Resultados de revisión documental	42
4.2 Resultados de cuestionario	46
4.2.1 Aplicación de cuestionario de satisfacción a usuarios (instrumento 1).....	48
4.2.2 Aplicación de cuestionario para habilidades gerenciales (instrumento 2)	60
4.3 Resultados de correlación de factores	62
5. Conclusiones	64
Referencias.....	67

Apéndices.....	70
----------------	----

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Variables y categorías de la investigación</i>	39
Tabla 2. <i>Revisión documental en el área social</i>	43
Tabla 3. <i>Revisión documental en el área económica</i>	44
Tabla 4. <i>Revisión documental en el área ambiental</i>	45
Tabla 5. <i>Matriz de la misión</i>	47
Tabla 6. <i>Matriz de la visión</i>	47

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. <i>Esquema del método prisma</i>	41
Figura 2. <i>Datos sociodemográficos de participantes</i>	49
Figura 3. <i>Frecuencia de visitas a odontología</i>	50
Figura 4. <i>Facilidad de acceso</i>	51
Figura 5. <i>Evaluación de citas programadas</i>	52
Figura 6. <i>Información de costos y procedimientos</i>	53
Figura 7. <i>Manejo de cancelación y reprogramación</i>	54
Figura 8. <i>Valoración de habilidades blandas</i>	55
Figura 9. <i>Información y administración de servicios</i>	56
Figura 10. <i>Claridad de instrucciones y recomendaciones</i>	57
Figura 11. <i>Valoración de instalaciones y ámbito organizacional</i>	58
Figura 12. <i>Percepción del cliente sobre los recursos y equipamiento</i>	59
Figura 13. <i>Remodelación</i>	60
Figura 14. <i>Análisis de habilidades gerenciales</i>	61

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. <i>Cuestionario de satisfacción de usuarios</i>	70
Apéndice B. <i>Cuestionario de habilidades generales</i>	73
Apéndice C. <i>Producto final: plan de acción</i>	76

Resumen

Con el objetivo de conocer los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga, la presente monografía busca estipular las estrategias que promueven una administración gerencial adecuada, mediante el método investigativo cualitativo de tipo documental, no experimental y transaccional, utilizando el método de recolección de datos de referencias bibliográficas. Por consiguiente, se emplean tres investigaciones que indagan en los aspectos ambientales, sociales y económicos que influyen en el desarrollo de IPS odontológicas, así como una parte comparativa entre la normativa establecida en la Smile Family Odontología Integral S.A.S., el efecto e influencia de las empresas familiares y la revisión documental, con lo que se puede concluir que aspectos como la corrupción, mal manejo gerencial, bajas habilidades blandas, relacionar lo emocional y familiar con lo laboral, el incumplimiento de normativa de salubridad y el incumplimiento de tiempos y metas con el servicio de los usuarios, son los factores que influyen en el declive de instituciones prestadoras de salud y en el fallo de reclamaciones que suman unos negativos hacia la cooperación con EPS y entes gubernamentales.

Palabras clave: Prestación en salud, odontología, normativa, habilidades blandas, administración gerencial.

Abstract

With the objective of knowing the bio - socio - economic factors that influence the development of the IPS in Bucaramanga, this monograph seeks to stipulate the strategies that promote adequate managerial administration, through the qualitative investigative method of documentary, non-experimental and transactional type. , using the data collection method of bibliographic references. Consequently, three investigations are used that investigate the environmental, social and economic aspects that influence the development of dental IPS, as well as a comparative part between the regulations established in Smile Family Odontología Integral S.A.S., the effect and influence of companies family and the documentary review, with which it can be concluded that aspects such as corruption, poor management, low soft skills, relating the emotional and family with the work, non-compliance with health regulations and non-compliance with times and goals with the service of users, are the factors that influence the decline of health-providing institutions and the failure of claims that add negative points towards cooperation with EPS and government entities.

Keywords: Health care, dentistry, regulations, soft skills, managerial administration.

Introducción

En Colombia existen Instituciones Prestadoras de Servicio – IPS - que se encargan de ofrecer servicios de salud en la población, por lo que pueden ser tanto públicas o privadas y se encuentran bajo la vigilancia del Ministerio de Salud y Protección social, siendo así, que incluyen centros médicos, de salud, clínicas y consultorios de acuerdo a cada área que involucre todo lo relacionado con el bienestar de las personas (Miranda, 2021).

De hecho, se estipula que en el país hay alrededor de 11.750 sedes de IPS distribuidas en el territorio nacional y que, en su mayoría, mantienen colaboración con EPS como Nueva EPS, EPS Sura, Sanitas, Salud Total y Coosalud que encabezan la lista de las 20 EPS registradas, las cuales obtienen alrededor de 54.4 billones lo que las hace ser uno de los mayores suministros económicos del país, al atender alrededor de 10,9 millones de usuarios al año.

Sin embargo, al ser las IPS las prestadoras de los servicios, presentan mayor facilidad al estar expuestas a diferentes factores (sociales, ambientales y económicos) que pueden obstruir su crecimiento en el mercado así como declinar su acceso al servicio de salud, entre las más comunes, se encuentra el retraso y/o poco ingreso de recursos, daños y/o afectaciones en infraestructura, mala administración gerencial que incluye un alto índice de reclamaciones anuales, corrupción, redirección de bases financieras a lo que no está destinado, pérdida de usuarios por malas prácticas, inatención, incumplimiento en tiempos y contratos, entre otros, que influyen tanto en convenios con otras instituciones y en el desempleo a nivel nacional.

Por tanto, con el objetivo de conocer los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga, mediante una revisión documental y comparativa con el eje de acción de Smile Family Odontología Integral S.A.S. la presente investigación busca plantear

estrategias ya estipuladas, que promuevan la administración gerencial adecuada en IPS con entornos familiares y que presten sus servicios de salud, enfocando a la Odontología.

1. Administración Gerencial En IPS Odontológicas Familiares: Retos Y Estrategias En Bucaramanga

1.1 Planteamiento del Problema

La administración gerencial es categorizada como una de las áreas que más influye en el desarrollo y crecimiento socio – económico de toda empresa ya que su propósito es lograr la cooperación entre varias personas que realizan diferentes funciones dentro de su entorno laboral (Juarez, 2023), así como el servicio, eficacia y practica de habilidades blandas con los posibles clientes, pacientes o espectadores que no solo reciben un servicio sino que también son un medio de comunicación con otros sujetos que den a conocer más la empresa desde diferentes perspectivas.

Sin embargo, de acuerdo con el artículo publicado por la ADRES - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - (2024), entre marzo de 2023 a 2024 se reportaron un total de 55.676 reclamaciones a servicios de salud, dando un valor de acogida por \$128.012 millones, siendo más evidente en departamentos con mayor número de reclamos e inconformidades como el Atlántico, Valle del Cauca, Magdalena y Córdoba, debido a factores como la radicación de pagos, no prestar los servicios de atención adecuadamente, incumplimiento de normativas, fallos en autorizaciones, manejo de tiempos en citas y exámenes, así como por la conducta de quienes atienden en los servicios y sus métodos de afrontamiento ante diferentes casos.

Por lo tanto, debido a la cantidad de fallos que se reportan anualmente, es que se establecen las IPS, que son instituciones prestadoras de salud a los usuarios en cooperación con EPS y en particular, para solventar los servicios de la población colombiana (médicos, hospitalarios, clínicos, cuidados intensivos, domiciliarios y ambulatorios), de hecho, a 2024 en Colombia se

registra un total de 59 IPS acreditadas para la atención de usuarios en diferentes áreas, por lo que estas mismas instituciones cuentan con diferentes sucursales (11.750) para tener acceso en municipios, ciudades y en zonas rurales, como es el caso de Bucaramanga, ciudad que cuenta con un aproximado de 38 sedes de IPS, es decir que hay un aproximado de 280 consultorios odontológicos entre puestos formales, IPS y EPS distribuidos en diferentes puestos de la ciudad. De hecho, Jaramillo A. ha descrito que durante el 2023 se ha dado un total de 2.3 billones de pesos para la financiación de prestación de servicios, incapacidades de licencias, siendo así que lo que se lleva de 2024 las IPS reflejan un 82,4% del ingreso económico que recibe la ciudad y el país de su servicio social y cumplimiento de las necesidades básicas de sus habitantes (Jaramillo, 2023).

Sin embargo, aunque la mayor parte de las IPS parten de la iniciativa de grupos familiares y/o colaboradores que tienen interés y propósitos en común para optar por la certificación del acceso y prestación de servicio por parte de la secretaria de salud para el ingreso al sistema de seguridad social en salud, Brassey, Hartenstein, Simon & Jeffery (2024), expresan que tanto en sus inicios como en mantener su labor, toda empresa presenta diferentes diversidades que se relacionan entre lo social, económico, ambiental y personal que pueden dificultar la ejecución de los deberes y responsabilidades a tiempo y calidad adecuada, así como en su permanencia en el mercado.

Eventualmente, las IPS odontológicas establecidas en la ciudad de Bucaramanga, atraviesan no solo adversidad en el aspecto económico, sino también a retos como la cobertura, calidad de atención, eficiencia en la gestión de los recursos y la sostenibilidad financiera. Además, la ciudad presenta algunos desafíos específicos, como la alta accidentalidad, la violencia y la presencia de enfermedades crónicas (Geney, 2017).

Por tanto, la presente investigación plantea la pregunta problema enfocada a:

¿Cuáles son los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga?

¿Qué estrategias se han planteado para mitigar y manejar las adversidades que enfrentan las IPS?

1.2 Justificación

La ADRES (2024), - Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - describe que hay diferentes estrategias que impulsar a una adecuada administración gerencial y cumplimiento de normativas para toda gran y micro empresa sin importar el servicio que ofrecen, de hecho, para el área de salud y específicamente las IPS, autores como describen que la práctica de habilidades blandas, separar lo profesional de lo familiar, manejo de impulsos y solución a problemas y clientes inesperados, son unos de los factores que influyen en mayor medida en el declive de toda empresa o institución, y más en el área de salud, donde la atención al usuario y manejo de tiempos son las herramientas que garantizan la estabilidad y el fallo de reclamaciones a la administración gerencial de toda IPS.

Por tanto, la presente investigación busca conocer aquellos factores que infieren en el adecuado desarrollo de la parte gerencial de las IPS odontológicas, enfocado en las que se establecen entre núcleos familiares, debido a que Tellaeche (2024), establece que el relacionar lo emocional con lo laboral, los entornos de prestación de servicios tienen a decaer en el mercado, por consiguiente, se presenta un marco teórico que parte desde las funciones y creaciones de IPS en entornos familiares y cooperativos, así como los factores sociales, económicos, y ambientales que pueden influir en su eficacia, servicio al cliente y administración gerencial, categorizando las funciones, retos, adversidades y desarrollo que han tenido a nivel nacional.

Eventualmente, tras la revisión documental y resultados expuestos, la presente investigación aporta al conocimiento y práctica de la normativa deontológica y administrativa que aplica en la profesión odontológica y la prestación de servicios de salud, siendo así, que también puede aportar a estudios de futuros estudiantes y profesionales que proyecten a profesión desde la inclusión social y ambiental.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga, mediante una revisión documental y comparativa con el eje de acción de Smile Family Odontología Integral S.A.S., planteando estrategias que promuevan la administración gerencial adecuada.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer los factores que influyen en el desarrollo y crecimiento de las IPS prestadoras de servicios de salud mediante una revisión documental.
- Contrastar la información obtenida del registro investigativo con lo estipulado en la Smile Family Odontología Integral S.A.S, mediante un cuestionario basado en el entorno social, ambiental y económico con los que debe cumplir cada IPS.
- Correlacionar los factores bio – socio – económico que influyen entre la administración gerencial de las IPS y lo establecido en la Smile Family Odontología Integral S.A.S

- Proponer estrategias que promuevan la gestión gerencial adecuada y mitiguen los efectos negativos de índole social, ambiental y económico en IPS prestadoras de servicios de salud odontológicos.

2. Marco Referencial

2.1 Estado del arte

Para el marco de antecedentes investigativos relacionados con las variables de este proyecto (entorno ambiental, social, económico y administrativo de IPS), se tienen en cuenta estudios realizados en países no solo de habla hispana como Colombia, sino también de habla anglófona como Brasil, donde se realizan estudios y seguimientos a sedes prestadoras de servicios de salud y los factores que influyen en su desarrollo tanto en el mercado, social y colectivamente.

2.1.1 Nivel internacional

En primer lugar, la investigación denominada “Identificación de los principios del sistema de salud en Brasil, relacionables con el enfoque de desarrollo humano sustentable”, realizada por Catiblanco & Catiblanco (2020), siendo un estudio correlativo entre Colombia y Brasil, los autores buscan conocer los principios del sistema de salud que influyen en el desarrollo humano sustentable.

Por tanto, se direcciona a un estudio descriptivo – analítico, ya que en el apartado teórico exponen temas de principios políticos y administrativos del sector de la salud basándose en la eficacia, eficiencia y productividad de posibles mejoras, así como la inclusión de factores sociales, ambientales y económicos que influyen en el desarrollo humano y más, en la posibilidad de que

este pueda llegar a ser sostenible tanto en calidad de vida, medio ambiente y economía mediante el capital humano, en otras palabras, se puede comprender que el sector público es el que más ocupa porcentaje en la tabla nacional (75%) lo cual incluye sistema de impuestos generales y contribuciones sociales que son asignadas, en mayor medida, a suplir las necesidades básicas de las comunidades como es el caso de los servicios de salud, en el que se incluye medicamentos (la cantidad y administración adecuada), ciencia, tecnología, desarrollo industrial y la formación de recursos humanos (profesionales formados y con conocimiento).

2.1.2 Nivel nacional

Para el ámbito nacional se referencia, como primera instancia, el trabajo de grado denominado “Plan Estratégico para mejorar la prestación del servicio de salud de una IPS en la ciudad de Barranquilla: análisis, estrategias y satisfacción del usuario” elaborado por Álvarez (2024). La cual es una investigación desarrollada con el objetivo de promover un plan de manera estratégica para una mejor prestación de servicios en la IPS por medio de análisis, satisfacción y estrategias para que los usuarios se sientan conformes con su atención, de esta misma manera, por lo que su método de búsqueda bibliográfica se basa en temáticas relacionadas en mejorar la prestación de servicios por medio de la identificación, implementación de procesos y evaluación de los mismos. De hecho, dentro de su apartado teórico se exponen temas como atención basada en respeto y comodidad de los sistemas de salud, efectos en comunidad, promoción y prevención de enfermedades, atención médica, bienestar general y en diseño y aplicación de planes estratégicos.

Así mismo, en el documento publicado por Castrillon, Rua & Tilano (2021), de la Uniminuto de Medellín, denominado “Principales factores que influyen en el riesgo psicosocial en

el que hacer del centro regulador de una IPS universitaria” se exponen temas como riesgo psicosocial considerando los efectos de negligencia e incompetencia en prestación de servicios, estrés laboral, amenazas (natural, tecnológico y antrópico), falta de control y calidad de liderazgo, tiempo laboral, síntomas de exceso y enfermedad laboral (físicos, psicológicos y conductuales).

Por consiguiente, al tener el objetivo de identificar cuáles son los principales factores de riesgo psicosocial que influyen en el que hacer de un centro regulador de una IPS Universitaria San Juan de Dios de la ciudad de Medellín, las conclusiones sacadas por estos autores se relacionan con la salud física y mental de los trabajadores de las prestaciones de los servicios de salud, los cuales se relacionan con el aspecto respiratorio, cardiovascular, gastrointestinal, musculoesquelético y mentales, lo cual influye tanto en la administración y atención a usuarios como en la calidad de los mismos, por lo que se recomienda mantener una comunicación asertiva, relaciones interpersonales, escucha activa, y pausas activas.

2.1.3 Nivel local

Para el apartado de investigaciones locales, se relaciona el trabajo de grado denominado “Análisis de los factores que afectan el bienestar laboral en las IPS de la ciudad de Bucaramanga” realizada por García-Méndez & Gómez (2024), se establece bajo el objetivo de identificar los factores clave que influyen en el bienestar laboral empleando una metodología de revisión literaria y el uso de un cuestionario para conocer las fortalezas y debilidades de condiciones laboral. De hecho, desde el punto de vista de los autores, los temas a tratar son los relacionados por bienestar, diagnóstico, condiciones laborales, ambiente laboral y estrategias que las promuevan. Por lo que se estipula que una IPS los factores que más incluyen es lo económico y lo social ya que se deben considerar culturas, costumbres y accesos a los servicios públicos y privados de toda sede.

Así mismo, el artículo denominado “Diseño de un plan de negocios: empresa de asesoría y auditoría de cuentas médicas para las IPS de Bucaramanga y el área metropolitana” desarrollado por Aconcha y Duque en el 2022 el cual se desarrolla bajo el objetivo de diseñar un plan para negocios en una empresa con ayudas y auditorías de las cuentas médicas para las IPS que se encuentran en Bucaramanga y el área metropolitana, por lo que la metodología es práctica-teórica en donde las investigaciones se deben demostrar por medio de hechos empíricos para poder tener encontrar los puntos positivos o negativos, es una investigación no experimental ya que las variables no se controlarán ni se manipulan y se desarrollara en un ambiente natural, por consiguiente, en los resultados se evidencia que nueve empresas no cuentan con las asesorías, capacitaciones y las auditorías en cuanto a la salud, lo cual puede influir negativamente en el rendimiento social, local y económico de cada centro de prestación de salud.

2.2 Marco teórico

En este apartado, se abordarán temas relaciones con la temática del proyecto de investigación, temas como las Instituciones Prestadoras de Servicio, cuales existen en Colombia, las respectivas funciones de ellas, en qué momento de la historia de Colombia se crearon estas entidades. De igual manera, se tendrán en cuenta los derechos y deberes tanto de los trabajadores de las IPS como de las personas que hacen parte de ellas, las diferentes funciones que estas cumplen, las propiedades y gestión de las empresas y la importancia de la permanencia de las familias en estas entidades prestadoras de servicio.

2.2.1 Seguridad social

En primer lugar, es importante afirmar que la seguridad social es un conjunto de medidas y políticas públicas diseñadas para garantizar el bienestar económico y social de los individuos frente a situaciones de vulnerabilidad, como enfermedades, accidentes, desempleo, jubilación o invalidez, por esta razón, la seguridad social tiene como objetivo principal proporcionar una red de protección y reducir la desigualdad social, asegurando que todas las personas tengan acceso a recursos mínimos para vivir con dignidad (Sura, 2024).

De esta misma forma, en el ámbito de la salud, la seguridad social juega un papel crucial, ya que establece mecanismos que permiten a la población acceder a servicios médicos de calidad sin que los costos sean una barrera insuperable.

2.2.1.1 Clasificación de seguridad social

Por consiguiente, se explora la clasificación que puede tener la seguridad social, desde su empleo en el área de la salud y los aspectos clave a tener en cuenta para su evaluación e intervención en el ámbito clínico, inicialmente la seguridad social se clasifica en varios tipos según los sistemas establecidos en los diferentes países, aunque en términos generales se pueden identificar dos modelos principales (Ramírez, 2023).

El primero es el sistema de seguro social, en este modelo, los trabajadores y, en algunos casos, sus empleadores, contribuyen económicamente a un fondo común. Las contribuciones pueden ser obligatorias o voluntarias, y en función de ellas, los asegurados tienen derecho a prestaciones como atención médica, pensiones, subsidios por incapacidad, entre otros. Este sistema es prevalente en países como Estados Unidos o países de Europa como Alemania y, el sistema de asistencia social que, a diferencia del seguro social, en este sistema no es necesario que los individuos hagan aportes para recibir beneficios, por lo que es caracterizado como un sistema

financiado principalmente por el estado, que garantiza la atención a todos los ciudadanos, independientemente de su situación laboral o de contribución, en este caso, el acceso a la salud es universal y se financia con los impuestos generales, en muchos países de América Latina y Europa, el sistema de seguridad social en salud se basa en este modelo, como en el caso de los sistemas públicos de salud en España, Francia o el Sistema de Salud Universal en México (Ramírez, 2023).

De acuerdo con lo dicho anteriormente se debe tener en cuenta que también existen los modelos híbridos que combinan elementos de ambos sistemas. Por ejemplo, el modelo de seguro social con subsidios para los más vulnerables, o sistemas de salud pública que se complementan con seguros privados (Ramírez, 2023).

2.2.1.2 Características de la seguridad social en salud. Por estas mismas razones es importante tener en cuenta que en el área de la salud, la seguridad social se emplea principalmente para garantizar el acceso de la población a servicios médicos, medicamentos y tratamientos, independientemente de su capacidad económica. Es decir, las diferentes entidades encargan de crear grupos multidisciplinarios en donde se encuentre diversidad de atención ante los diferentes acontecimientos que puedan ocurrir a las personas (Mendieta & Jaramillo, 2019).

Así mismo, en el sistema de seguridad social en cuanto al ámbito de la salud se puede decir que puede ocupar diferentes funciones tal como: la prevención y promoción de la salud, ya que los sistemas de seguridad social suelen implementar programas para prevenir enfermedades, promover hábitos saludables y fomentar la detección temprana de condiciones médicas, esto se logra a través de campañas educativas, vacunación, chequeos médicos periódicos y otros servicios preventivos (Restrepo, 2019).

La atención primaria, donde la seguridad social facilita el acceso a atención primaria de salud, lo que incluye consultas médicas regulares, atención en caso de enfermedades comunes o crónicas, y atención básica a mujeres embarazadas y niños, como por ejemplo, los centros de salud y clínicas de atención primaria, que son los puntos de acceso inicial en los que se diagnostican y gestionan la mayoría de las enfermedades, de esta misma forma se encuentra también la atención especializada y hospitalaria en la que, a través de la seguridad social, los pacientes pueden acceder a servicios de mayor complejidad, como intervenciones quirúrgicas, tratamientos especializados o atención en hospitales, este tipo de atención está dirigida principalmente a aquellos que presentan condiciones más graves o que requieren cuidados de larga duración.

Seguidamente, la rehabilitación y cuidados postoperatorios, que también incluyen programas de rehabilitación y seguimiento para pacientes que han sido sometidos a cirugía o que han padecido enfermedades graves, esto incluye fisioterapia, psicoterapia, atención a personas con discapacidad, entre otros. Así como en la cobertura farmacológica, ya que, en muchos países, el sistema de seguridad social cubre parcial o totalmente los medicamentos prescritos por los médicos, lo que asegura que los pacientes puedan acceder a los tratamientos necesarios sin que los costos sean prohibitivos (Tarqui & Quintana, 2019).

Sin embargo, para que la seguridad social funcione adecuadamente en un centro clínico, es necesario realizar una evaluación constante de los servicios ofrecidos y de los resultados obtenidos, así mismo, si se llegase a presentar esta última resultados negativos poder tener la capacidad de mejorar los puntos que han sido evaluados de manera negativa. Por esta misma razón se deben tener algunos factores tal como (Paredes et al, 2019):

La evaluación y la intervención en un centro de salud deben tener en cuenta diversos factores que aseguren la efectividad del sistema y la calidad de la atención brindada: acceso

equitativo, en el que es fundamental que todos los pacientes, sin importar su estatus socioeconómico, tengan el mismo acceso a los servicios de salud, lo que implica eliminar barreras geográficas, económicas y sociales que puedan impedir que las personas más vulnerables reciban atención médica adecuada, como la calidad de la atención, donde los centros clínicos deben garantizar que la atención médica sea de alta calidad, esto involucra la capacitación continua de los profesionales de la salud, la actualización de los equipos y tecnologías, y la implementación de protocolos médicos basados en evidencia científica.

De igual forma, la eficiencia en la gestión de recursos. donde los fondos destinados a la seguridad social deben ser utilizados de manera eficiente para evitar el desperdicio de recursos, esto implica la correcta administración de los hospitales, clínicas y demás instituciones de salud, además de la priorización de los servicios de acuerdo con las necesidades de la población.

De esta forma, se encuentran otros factores tal como la satisfacción del paciente: los centros clínicos deben evaluar regularmente la satisfacción de los usuarios, considerando aspectos como la atención recibida, el tiempo de espera, la calidad de la infraestructura y la actitud del personal, debido a que esta retroalimentación es crucial para mejorar los servicios; la intervención basada en la evidencia: la intervención en los centros de salud debe basarse en datos objetivos, como las tasas de morbilidad y mortalidad, los resultados de salud poblacional y las necesidades emergentes de atención médica, esta información debe ser usada para redirigir recursos y mejorar la atención en áreas con mayores carencias (Paredes et al, 2019).

Después de estas se encuentra esta última, denominada, la planificación de recursos: un sistema de seguridad social bien gestionado debe ser capaz de anticipar las necesidades de salud de la población y adaptarse a los cambios demográficos y epidemiológicos, con las diferentes ayudas investigativas, que permitan tener un amplio aspecto de estos fenómenos que se pueden

presentar dentro de las clínicas y/o entidades enfocadas en el ámbito de la salud, esto implica la planificación a largo plazo para hacer frente a enfermedades crónicas, envejecimiento de la población, y nuevas amenazas para la salud pública, teniendo de esta manera un pie adelante hacia los diferentes problemas que pueda presentar la población a lo largo de su vida (Molina, Bermeo & Cisneros 2021).

De hecho, desde un punto de vista subjetivo, también se debe tener en cuenta junto con lo dicho anteriormente que la seguridad social es un pilar fundamental del sistema de salud en muchos países, ya que permite garantizar el acceso universal a la atención médica, protegiendo a los individuos de los altos costos asociados con la enfermedad, a través de su correcta clasificación y aplicación, los sistemas de seguridad social pueden proporcionar servicios de salud de calidad, en donde se tiene en cuenta a las poblaciones de escasos recursos, bien sea en los países de primer y tercer mundo, de esta misma forma permite generar redes de apoyo profesional en donde los pacientes tengan la comodidad necesaria para suplir con sus necesidades, desde la prevención hasta la atención especializada, de igual forma, se tiene en cuenta a la población más vulnerable, es decir personas con escasos recursos que no cuentan con el nivel económico necesario para poder contar con un seguro médico de tipo contributivo (Restrepo, Cotrina & Daza, 2021).

De esta misma forma se puede decir, que para que estos sistemas sean verdaderamente efectivos, deben ser sometidos a una evaluación continua y a intervenciones que aseguren la mejora constante, en un centro clínico, esto implica no solo garantizar la calidad y eficiencia de los servicios, sino también asegurar que todos los pacientes tengan un acceso equitativo y sin barreras a la atención que necesitan. Solo a través de una gestión adecuada y una evaluación constante será posible lograr una atención médica accesible, justa y de calidad para toda la población. Para que, de esta forma, todas las personas tanto profesionales como trabajadores y

pacientes tengan una efectiva armonía, desarrollando de esta misma forma, métodos de innovación que permita una mejoría notoria en cada uno de los ámbitos que se encuentran enfocados.

2.2.2 Estrategias de negocio enfocadas en el área de la salud

El manejo empresarial no solo incluye la inclusión de herramientas (físicas y tecnológicas) sino también el cómo su mano de obra y personal a cargo realiza sus funciones y deberes moral, social, y efectivamente, por lo que en el apartado de prestación de servicios de salud se debe tener en cuenta:

2.2.2.1 Propiedad y gestión de empresas. Las propiedades y gestión de empresas son importantes en las IPS debido a que permite un mejor desempeño en cuanto a la calidad y validez de estas mismas, tanto en el sector privado como en el público.

2.2.2.2 Habilidades blandas y gerenciales. En cuanto a las habilidades blandas, según Valderrama, Romero y Bermúdez (2021), existen algunas con relación a las IPS, algunas de ellas son: comunicación asertiva, empatía, trabajo en equipo, adaptabilidad, resolución de conflictos y pensamiento crítico. De igual forma también se deben tener en cuenta las habilidades gerenciales tales como, el liderazgo, planificación y organización, gestión del tiempo, toma de decisiones, gestión financiera, evaluación y mejoramiento continuo.

Así mismo, se tienen en cuenta aspectos que se relacionan en cuanto a las diferentes habilidades, evaluaciones, tecnologías y demás aspectos por esta razón, se deben abordar estos temas junto con las habilidades técnicas, que son competencias que tiene el profesional para

realizar las tareas que se enfocan en su campo, es por ello que en la profesionalización de la gestión se quiere mejorar la calidad y la eficiencia de los profesionales. De acuerdo con lo anterior, es importante analizar la situación actual en la que se presentan las IPS, para que se puedan reconocer las fortalezas y debilidades de cada una de las áreas, por este motivo en algunas ocasiones, se requiere de una contratación de talentos externo para poder tener perspectivas diferentes y así poder implementar mejores prácticas (Garcés, Vidal & Villalba, 2020).

Cabe resaltar que a información y el desarrollo de capacitaciones continuas permite una estabilidad o mejoramiento de las habilidades y así se tiene un mayor beneficio con el servicio, en donde también se debe fomentar la cultura del profesionalismo sin dejar a un lado la humanidad, con lo anterior, un tema que va de la mano son las tecnologías adecuadas para mejorar la eficiencia operativa y la calidad del paciente, como por ejemplo la telemedicina y el seguimiento de los diferentes tratamientos ((Garcés, Vidal & Villalba, 2020).

2.2.2.3 Adaptaciones y estrategias empresariales. Las adaptaciones y estrategias empresariales son fundamentales para que las empresas, incluidas las familiares, se mantengan competitivas y resilientes en un entorno en constante cambio. Aquí te presento algunas adaptaciones y estrategias clave (Polanco, et al, 2020):

Flexibilidad operativa: ajustar procesos y estructuras para responder rápidamente a cambios en la demanda del mercado.

Diversificación de Productos y Servicios: introducir nuevos productos o servicios para satisfacer diferentes segmentos de mercado. Explorar líneas de negocio complementarias que puedan atraer a nuevos clientes.

Digitalización: adoptar tecnologías digitales para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Implementar plataformas de comercio electrónico y marketing digital para alcanzar un público más amplio.

Sostenibilidad: integrar prácticas sostenibles en la producción y operaciones para reducir el impacto ambiental. Fomentar el uso de materiales reciclables y energías renovables.

Estrategia de diferenciación: ofrecer productos o servicios únicos que se destaquen en el mercado, ya sea por calidad, diseño o características exclusivas. Enfocar la comunicación en los valores de la marca y la experiencia del cliente.

Estrategia de costo: optimizar procesos para reducir costos y ofrecer precios competitivos sin sacrificar calidad. Implementar tecnologías que automaticen tareas y reduzcan gastos operativos.

Alianzas estratégicas: formar asociaciones con otras empresas para ampliar la oferta de productos, acceder a nuevos mercados o compartir recursos.

Fidelización de Clientes: implementar programas de lealtad que recompensen a los clientes habituales.

Capacitación y desarrollo: invertir en la formación continua del personal para adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de trabajo.

Así mismo es importante tener en cuenta cuales son las ventajas y desventajas que conlleva el hacer parte de una empresa familiar.

2.3 Marco contextual

A continuación, se expone la explicación del tipo de entorno y población elegido para el presente proyecto, así como los posibles factores que influyen tanto negativa como positivamente en su desarrollo y administración gerencial:

2.3.1 Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS)

En Colombia existen Instituciones Prestadoras de Servicio que se encargan de ofrecer mejores servicios de salud en la población. Pueden ser tanto públicas o privadas y se encuentran bajo la vigilancia del Ministerio de Salud y Protección social. Estas incluyen centros médicos, de salud, clínicas y consultorios de acuerdo a cada área que involucre todo lo relacionado con el bienestar de las personas (Miranda, 2021).

De esa misma manera, algunas IPS que se encuentran en el territorio nacional, son: dentro de las IPS de tipo público se encuentra; el Hospital Universitario Nacional de Colombia que está ubicada en la ciudad de Bogotá, el Hospital de San José que se encuentra en esta misma ciudad, Hospital General de Medellín que como su nombre lo indica se encuentra en la ciudad de Medellín y el Hospital de Barranquilla (Miranda, 2021).

En este orden de ideas, las IPS del sector privado son: Clínica del country, Santa María, en la Ciudad de Bogotá, también en la ciudad de Medellín se encuentra, la clínica del Prado, de la Mujer y del Occidente, así mismo en la ciudad de Cali se encuentra la clínica Santa Sofía, en Barranquilla la Clínica de Santa Sofía (Miranda, 2021).

De igual manera, en la Capital del departamento de Santander se encuentran algunas IPS, en el sector privado, se encuentra el Hospital Universitario, Hospital del Instituto de Seguridad

Social y el Hospital de Santander. De igual manera, en el sector privado se encuentra: la Clínica del niño, Occidente, Metropolitana, Foscal y San Luis (Cano & Sánchez, 2022).

Continuando con la temática vale la pena resaltar de cuales son unas de las principales funciones de estas entidades prestadoras de servicio (IPS) (Cano & Sánchez),

Atención médica: brinda diferentes servicios, tales como consultas, tratamientos, cirugías, entre otros.

Prevención y Promoción de la Salud: brindar actividades que ayuden a la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, como por ejemplo la vacunación y educación en la salud.

Diagnóstico y Tratamiento: ayuda a las personas por medio de laboratorios, análisis y pruebas médicas y tratamientos como cirugías, entre otros.

Gestión de Recursos: administrar recursos humanos, financieros y materiales para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Integración de servicios: coordinar con otras IPS y entidades pertenecientes al sistema de salud asegurando la atención de los pacientes.

Las IPS, en Colombia ha ido evolucionando con el paso de las décadas, en los años 1940 y 1950, se inicia la creación del sistema de seguridad social en la salud, primordialmente a través de entidades como el ISS (Instituto del seguro social), en 1946 se comenzaron a ofrecer servicios al sector trabajador y a sus familias, en la década de los 90, más exactamente en 1993 se generó la ley 100 en donde se reforma el sistema de salud en Colombia. En los años 2000 ya comienzan con la expansión de las IPS a nivel nacional tanto las privadas como las públicas enfatizando la calidad de la atención integral; actualmente el sistema de salud ha estado enfrentándose a varios desafíos tal como la financiación y la calidad en cuanto la atención de los beneficiarios (Restrepo, 2022).

2.3.2 IPS odontológicas de Bucaramanga

Las IPS en Bucaramanga y su área metropolitana, es de vital importancia encontrar cuales son las principales funciones, el acceso a los recursos financieros, administración y las competencias que se pueden encontrar (Restrepo, 2022).

2.3.2.1 Funciones. Dentro de las IPS, existe diversidad de servicios, de los cuales, algunos de ellos son: la clínica odontológica de la UIS, la clínica de Santa María y la Odontología de Bucaramanga. De acuerdo con lo anterior, estas IPS relacionadas con odontología ofrecen gran variedad de funciones y servicios, algunas de ellas son: consultas Odontológicas, evaluación inicial del paciente, diagnóstico y recomendaciones de tratamiento, tratamientos Preventivos, aplicación de sellantes, fluoruros y limpiezas dentales, odontología General, tratamientos como empastes, extracciones y endodoncia (tratamiento de conductos), ortodoncia, corrección de problemas de alineación dental con aparatos como Brackets, odontopediatría, atención especializada para niños, enfocándose en la salud dental desde temprana edad, periodoncia, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de las encía, implantes dentales, reemplazo de dientes perdidos mediante implantes, estética dental, blanqueamiento dental, carillas y otros tratamientos estéticos, cirugía oral, procedimientos quirúrgicos relacionados con la cavidad oral y educación y prevención: programas educativos sobre higiene dental y prevención de enfermedades bucales (Cogollo, Muñoz & Sierra, 2023).

Continuando con la idea, es importante destacar que el acceso a los recursos financieros se deben a diferentes alternativas, tales como; pagos director por parte de los pacientes, contratos que

se desarrollan con las EPS, es decir generando convenios con entidades promotoras de salud, las IPS del sector público tienen subsidios gubernamentales y en el sector privado pueden tener el acceso a préstamos créditos de igual manera, realizan la venta de productos relacionados como cepillos de dientes, enjuagues bucales y también se pueden tener servicios complementarios, pueden tener servicios adicionales como estética dental o tratamientos especiales (Cogollo, Muñoz & Sierra, 2022).

En este orden de ideas, en la gestión administrativa es importante el funcionamiento sostenible, por ello es crucial encontrar las diferentes funciones y competencias en el ámbito odontológico: la planificación estratégica como definir objetivos a corto y largo plazo y el desarrollo de planes de acción para poder alcanzar estos objetivos, la gestión financiera se encarga de elaborar los impuestos, controlar los ingresos y gastos y buscar fuentes de información de financiamiento, la gestión de los recursos humanos, se encarga de la contratación y capacitación del personal, la evaluación de desempeño y un ambiente laboral óptimo, la gestión de calidad se encarga de implementar los protocolos de calidad en cuanto atención al paciente, realización de auditorías internas y externas y hacer una recolección de datos en cuanto a la satisfacción del paciente, en cuanto a la gestión de servicios, tiene como funciones la atención odontológica y los servicios complementarios y asegurar el cumplimiento de las normas estándares (Ibáñez & Guerrero, 2021).

2.3.2.2 Reglamento en compromiso y calidad. Existen variedad en el compromiso y la calidad en cuanto a la prestación de servicios de las IPS, por ello se tienen en cuenta aspectos tales como, el marco normativo, objetivos de calidad, estructuras organizacionales, protocolos y procedimientos, monitoreo y evaluación de calidad, capacitación y formación, compromiso con la

innovación, participación del paciente, sostenibilidad y ética y auditorias y certificaciones para que así tanto paciente como profesional desarrollen un buen desempeño, cada uno desde su punto de vista (Ibáñez & Guerrero, 2021).

2.3.2.3 Desafíos sociales, ambientales y económicos. Las instituciones prestadoras de servicios (IPS), cada día se encuentran con desafíos sociales, ambientales y económicos, algunos de ellos son: en los desafíos sociales, se encuentra el acceso a la atención debido a que se pueden encontrar en zonas rurales que cuentan con el acceso limitado, la educación y conciencia debido a la falta de información sobre lo importante que es la salud oral, los estigmas y mitos debido a las creencias erróneas relacionadas con el cuidado bucal y la diversidad cultural ya que deben tener en cuenta las costumbres y creencias que tiene cada persona o comunidad (Castillo, 2024).

En cuanto a los desafíos ambientales, se encuentran: desechos peligrosos: la gestión de residuos biológicos y químicos, como agujas y materiales de laboratorio, uso de recursos: la implementación de prácticas sostenible, es crucial para evitar la contaminación y garantizar la seguridad en el consumo de agua y energía es fundamental para reducir el impacto ambiental, contaminación: los productos químicos utilizados en los tratamientos dentales pueden contribuir a la contaminación si no se manejan adecuadamente, cambio climático: las IPS deben adaptarse a las nuevas realidades que el cambio climático impone, como la escasez de recursos y el aumento de enfermedades (Flórez & Rivero, 2023).

Para finalizar, se encuentran los desafíos económicos que según Vargas y Celis, 2024, pueden ser: financiamiento: muchas IPS odontológicas dependen de financiamiento público o privado, y la inestabilidad económica puede afectar su operatividad, costos de equipamiento: la

tecnología odontológica avanza rápidamente, y la necesidad de actualizar equipos puede ser un desafío económico, competencia: la creciente competencia entre IPS puede llevar a una guerra de precios que afecte la calidad del servicio y el reembolso y Seguros: las políticas de reembolso y la cobertura de seguros pueden ser complicadas, lo que afecta la accesibilidad de los pacientes a los tratamientos.

2.3.3 Contextualización de la empresa objeto de estudio comparativo

Smile Family Odontología Integral S.A.S, empresa familiar, es una clínica odontológica dedicada a ofrecer servicios de odontología general y especializada con profesionales competentes para cada área, recursos tecnológicos y físicos de la mejor calidad con el fin de prestar una atención integral a cada uno de nuestros pacientes, ubicada en la Avenida González Valencia 54-16, barrio Bolarquí, Bucaramanga, Colombia.

2.3.4 Misión

Smile Family Odontología Integral S.A.S somos una clínica odontológica dedicada a ofrecer servicios de odontología general y especializada con profesionales competentes para cada área, recursos tecnológicos y físicos de la mejor calidad con el fin de prestar una atención integral a cada uno de nuestros pacientes.

2.3.5 Visión

Ser reconocidos como una clínica odontológica dedicada a prestar servicios de odontología general, especializada y de ayuda diagnóstica, líder en su gestión y comprometida con las familias en el mejoramiento continuo de nuestros servicios devolviéndoles las sonrisas a cada una de ellas.

2.4 Marco legal

2.4.1 Resolución 351 de 2022 ministerio de salud y protección social

Aspectos claves de la Resolución 351 de 2022 incluyen temas relacionados con: la definición de telemedicina ya que establece qué se entiende por telemedicina y sus diferentes modalidades, como tele consulta y tele orientación, condiciones de prestación : Se regulan las condiciones bajo las cuales se desarrollan las actividades, consentimiento informado, se requiere el consentimiento informado del paciente antes de desarrollar cualquier actividad de forma investigativa o individual, interoperabilidad, se promueve la interoperabilidad entre sistemas de información, capacitación, se enfatiza la importancia de capacitar a los profesionales (Gómez, 2022).

Esta resolución es parte de un esfuerzo por modernizar y hacer más accesibles los servicios de salud en Colombia, especialmente en contextos donde el acceso a atención presencial puede ser limitado.

2.4.2 Ley 1438 del 2011

Es una ley que reforma el sistema de salud del país, en donde se garantiza el acceso, la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios en la salud, el acceso universal promueve los servicios de salud con una buena calidad para todos los ciudadanos eliminando las barreras económicas y geográficas, ayuda con el mejoramiento de la atención de los usuarios, muestra de igual forma, los derechos de los pacientes, el fortalecimiento del sistema más que todo en la salud pública (Benedetti-Villaneda, 2011).

Así mismo, la ética y la calidad en la atención en salud, promoviendo la ética profesional entre los proveedores, de igual manera se tienen en cuenta el financiamiento del sistema, buscando garantizar la sostenibilidad.

2.4.3 Decreto 1599 del 2022

Se encuentran aspectos fundamentales como enfoque integral, promueve la salud mental en todos los niveles de atención, permitiendo que haya un buen abordaje de las necesidades psicosociales de los pacientes. El acceso y cobertura establece estrategias que mejoran el acceso de la salud mental, se enfatiza de igual manera en la capacitación del personal, existen intervenciones comunitarias y la articulación interinstitucional. Este decreto es parte de un esfuerzo más amplio para mejorar la atención en salud mental en Colombia, reconociendo su importancia en el bienestar general de la población (Márquez, 2022).

De igual manera, se establecen los diferentes lineamientos de la atención integral teniendo en cuenta las áreas geográficas, conocida como la regionalización sanitaria, parte de esta, se encuentra sustentada en las inequidades que se encuentran en Colombia teniendo en cuenta aspectos socioeconómicos, culturales, educacionales, entre otros.

2.4.4 Ley 35 de 1989

Esta ley se encuentra relacionada con la profesión en odontología, sobre la ética de este, en donde se declaran principios, la relación práctica entre las relaciones del odontólogo y el paciente, de igual forma, también se encuentra el capítulo relacionado con el sector profesional, descripción, historias clínicas y demás conductas, la relación entre el odontólogo y sus colegas, la relación con el personal auxiliar, la relación con las instituciones, los requisitos para ejercer la profesión del

odontólogo, las relaciones con el odontólogo con la sociedad y el estado, publicidad y propiedad intelectual, alcance y cumplimiento con el código y sus sanciones, los órganos de control y sus sanciones (Lopez, 2020).

3. Método investigativo

Para el desarrollo y análisis de la pregunta investigativa y objetivos que rigen la presente monografía, se implementa una metodología cualitativa de tipo documental, no experimental y transaccional, utilizando el método de recolección de datos de referencias bibliográficas.

3.1 Desarrollo de metodología

3.1.1 Tipo de investigación

Al ser un tipo de investigación Transaccional, se realiza la observación y el registro de datos en un momento único en el tiempo, por lo que este tipo de investigación a su vez puede tener un diseño descriptivo o correlacional (Suarez, 2020).

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación Documental es un procedimiento científico y sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema, pero, que al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos (QuestionPro, 2022). Es decir que este tipo de investigaciones pueden tener diferentes bases sustentables que permiten tener un criterio y una perspectiva más amplia sobre el tema a investigar.

Por tanto, la recolección documental se realiza, en primer lugar, en la revisión de plataformas universitarias y de investigación como son Scientific Electronic Library Online (SciELO), RefSeek, Redalyc.org, Researchgate.net y SurveyMonkey.com. En segundo lugar, se clasifican aquellos documentos que cumplan con el tiempo de publicación que exige las normas APA, así como que el contenido se relacione con el tema del presente proyecto (IPS, manejo gerencial, factores de desarrollo e influencia bio-socio-económico, normativa, movimiento de mercado, influencia de IPS odontológicas).

Lo que conlleva a que, en tercer lugar, se elijan documentos que investiguen cada uno de los tres factores que influyen en las IPS (ambiental – biológico, social y en lo económico), eligiendo 3 investigaciones, una por cada plataforma, para su categorización a partir de su objetivo, método de investigación, punto de análisis (cualitativo, cuantitativo), perspectivas de análisis del o los autores y las conclusiones obtenidas, se referencien en la tabla de datos que se anexa en el apartado 4.3 de categorización de la información para revisión documental.

3.1.3 Enfoque investigativo

Esta investigación es de tipo No Experimental - Descriptivo, que consiste en el análisis de diferentes variables del entorno, observando los fenómenos que impactan la sociedad (Suarez, 2020), y como se puede implementar las estrategias establecidas por profesionales en la mejora de la administración gerencial en las IPS prestadoras de salud odontológicas.

3.2 Instrumentos de recolección de información

3.2.1 Método principal: registro documental

Desde la descripción de los objetivos al inicio de la investigación, se dispone que el presente proyecto radica en una investigación de correlación de investigaciones. Lo cual, a partir de lo mencionado por Roveló (2022), trata de un conjunto de procedimientos metodológicos a través de los cuales el investigador pone en confrontación un universo teórico con un universo empírico, es decir, análisis y describir desde lo teórico a lo práctico, moral – ético y crítico (Roveló, 2022).

En otras palabras, en la relación de teoría y metodología en investigación educativa, la presente investigación puede ser abordada a partir de tres posibles perspectivas de análisis, que van a partir de (Calderón P., Martínez J., Barreto B., Serrano S. & Dugarte O., 2020):

Una perspectiva epistemológica y teórica en relación con la concepción integral de lo educativo, donde se destaca la relación e interacción entre distintas áreas y en diferentes entornos (educativo, social, político, personal, laboral, en salud, entre otros) (Calderón P., Martínez J., Barreto B., Serrano S. & Dugarte O., 2020).

Un estudio de las concepciones teóricas sobre educación presentes en las tradiciones de los paradigmas sociales: en la tradición positivista, hermenéutica y de una teoría social crítica (Calderón P., Martínez J., Barreto B., Serrano S. & Dugarte O., 2020).

El perfil que asume la función de la teoría y de la empírica en investigación según diferentes modos de hacer ciencia de lo social (Calderón P., Martínez J., Barreto B., Serrano S. & Dugarte O., 2020).

Eventualmente, a partir de lo estipulado anteriormente, el método de recolección de datos a implementar es el de la primera fase, basado en la relación e interacción entre distintas áreas y en diferentes entornos (educativo, social, político, personal, laboral, en salud, entre otros), considerando que el objetivo principal es conocer los factores bio – socio - económicos que

influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga así como estipular las estrategias ya planteada para mitigar y manejar dichas adversidades.

Por consiguiente, y como se expone en el apartado 3.1.2 referente al diseño de investigación, se emplean 3 documentos (1 trabajo de grado y 2 artículos), sacadas de páginas universitarias y científicas que son categorizadas a partir de su objetivo, método investigación, perspectiva de análisis de los autores y conclusiones en relación a las temáticas de estudio del presente proyecto, así como su ubicación de diseño y relación con los factores bio – socio – económicos que influyen en las IPS.

3.2.2 Método secundario: cuestionario

Al ser una investigación con base cualitativa, se implementa el método del cuestionario para recolectar información acerca de las funciones, misión, visión y método de administración gerencial de la Smile Family Odontología Integral S.A.S, con el fin de obtener información para la búsqueda de apartados en el registro teórico y comparativo de la presente monografía. Con el que se quiere conocer cuales es la normativa y estructura administrativa (Cuestionario 2 – Apendice 2.) con las que se rige la gerencia del lugar ya mencionado, así como identificar aquellos posibles factores sociales, económicos y ambientales (Cuestionario 1 – Apendice 1.) que pueden inferir en su desarrollo y crecimiento en el mercado.

Tabla 1. Variables y categorías de la investigación

Cuestionario 1	“Satisfacción de Usuarios” Categorías de Análisis:	• Información demográfica
		• Experiencia en gestión administrativa
		• Atención al cliente y comunicación

		• Ambiente: en infraestructura y comodidades • Influencia en crecimiento de mercado: mediante as recomendaciones y publicidad.
Cuestionario 2	“Habilidades Gerenciales”	• Habilidades Blandas
	Variables de investigación:	• Desempeño laboral
		• Gestión de procesos
		• Clima laboral
		• Clima Organizacional

3.3 Método prisma

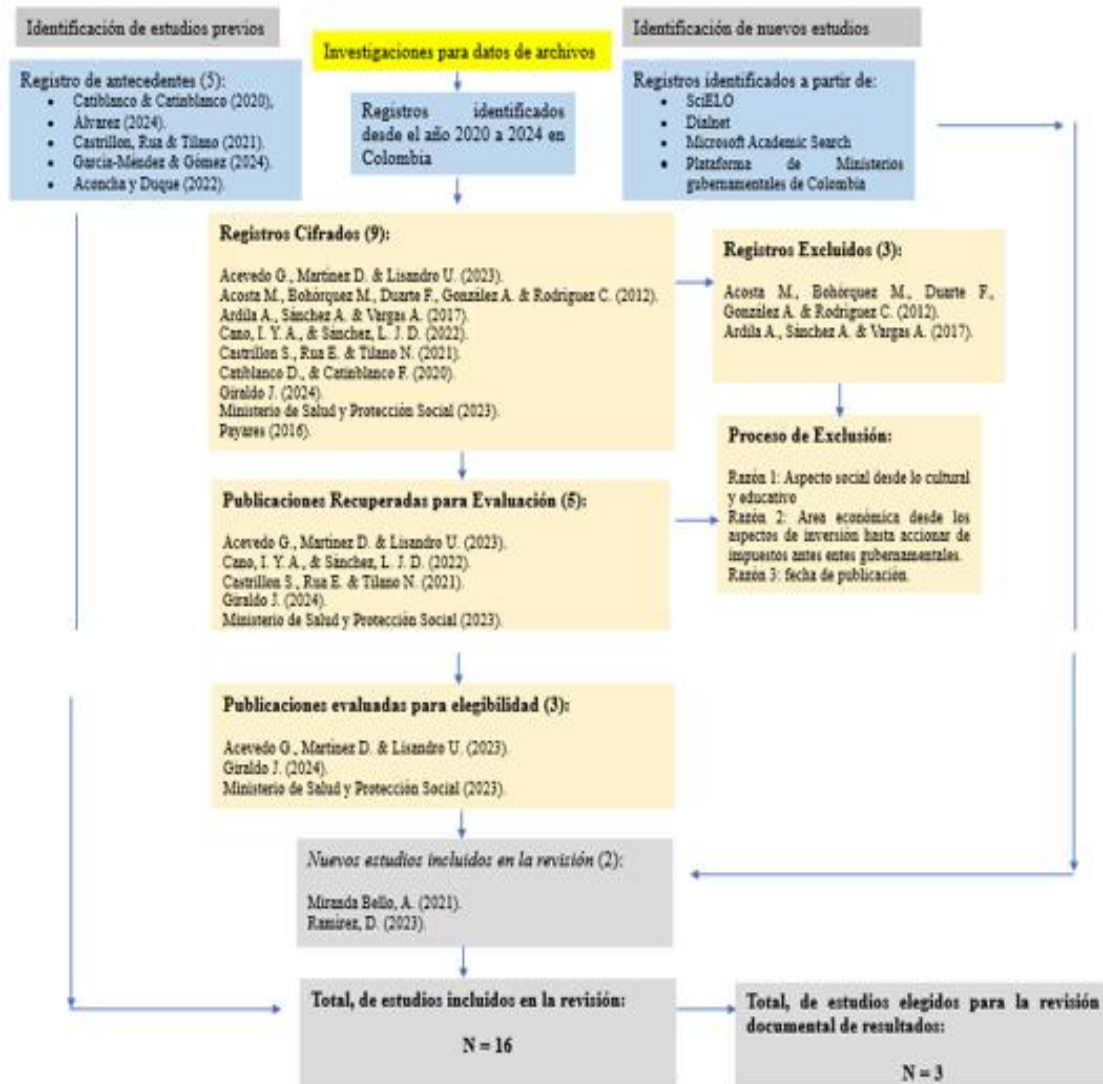
El método prisma ha sido categorizado como la herramienta que permite organizar la información de una investigación (incluyendo conceptos, ideas, métodos, teorías, gráficos) que partan de una revisión sistemática o de meta-análisis (recolección de diferentes estudios de un mismo tema, mediante técnicas estadísticas), por lo que es un método que hace accesible la comprensión y categorización de los datos a recolectar (Bravo, 2024).

De hecho, el uso de este método se puede evidenciar en investigaciones relacionadas con los efectos de intervenciones en salud, eficacia y seguridad en un tratamiento o la etiología de un propósito, en otras palabras, no solo permite recolectar los datos sino comprender de forma organizada, que investigaciones pueden ser implementadas a partir de sus metodológicas y análisis sistemáticos ya sean estadísticos o descriptivos, partiendo de lo general a lo particular.

Por consiguiente, el método prisma es implementado en la presente investigación como método de elección y categorización de las investigaciones que brindaran las bases teóricas que se

tendrán en cuenta para estipular resultados y análisis cualitativo, lo cual se plasmara en el apartado 4.1 respecto a los resultados de revisión documental.

Figura 1. Esquema del método prisma



4. Resultados

A partir de lo estipulado en el marco metodológico, la información que se expone a continuación da continuidad y solución a lo estipulado en los objetivos específicos se establece que:

4.1 Resultados de revisión documental

En relación al primer objetivo específico direccionado a establecer los factores que influyen en el desarrollo y crecimiento de las IPS prestadoras de servicios de salud, se implementa el método de revisión documental descrito en el apartado 3.1.2

En el cual se estipula que se realiza una revisión en líneas web, entre las que están Scientific Electronic Library Online (Scielo), RefSeek, Redalyc.org, Researchgate.net y Surveymonkey.com. Se clasifican aquellos documentos que cumplan con el tiempo de publicación que exige las normas APA, así como que el contenido se relacione con el tema del presente proyecto que son las IPS, manejo gerencial, factores de desarrollo e influencia bio-socio-económico, normativa, movimiento de mercado, influencia de IPS odontológicas.

Lo que conlleva a que, en tercer lugar, se elijan documentos que investiguen cada uno de los tres factores que influyen en las IPS como lo ambiental – biológico, social y en lo económico, eligiendo 3 investigaciones, una por cada plataforma, para su categorización a partir de su objetivo, método de investigación, punto de análisis (cualitativo, cuantitativo), perspectivas de análisis del o los autores y las conclusiones obtenidas, se referencien en la tabla de datos que se anexa en este apartado

Para la revisión documental se toman en cuenta tres investigaciones que análisis los tres factores a los que se encamina la pregunta problema ¿Cuáles son los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga?

Tabla 2. *Revisión documental en el área social*

Nombre del documento	Tipo de documento	Idea principal	Aspecto de análisis	Conclusiones
“Unidad 1. La salud y sus determinantes, la salud pública y a medicina preventiva” Publicado por Acevedo G., Martínez D. & Lisandro U. (2023).	Trabajo de grado	El documento analiza las estrategias y técnicas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, destacando que las instituciones de salud están influenciadas por factores socio-personales que impactan su eficacia y administración. Los autores señalan que estos factores incluyen la autorregulación emocional, la imparcialidad, la toma de decisiones y la asignación de roles. Además, proponen un enfoque integral, considerando tanto los aspectos subjetivos (bienestar físico, mental y social) como los objetivos (capacidad de funcionamiento) y los sociales (adaptación y trabajo socialmente productivo). Esto se inserta dentro de un paradigma socio-ecológico, que enfatiza un proceso de causa y efecto constante y dinámico.	Los autores sugieren que, para enfrentar los efectos de las relaciones sociales, es clave establecer desde el inicio normas claras y asignación de roles, manteniendo neutralidad durante las horas laborales como forma de supervisión y cumplimiento. También proponen practicar habilidades blandas como la comunicación fluida, la escucha activa y la paciencia, lo que puede reducir los reclamos y quejas en los servicios de salud. Además, enfatizan la importancia de un ambiente laboral adecuado para el desarrollo humano y profesional, donde se promueva el apoyo institucional, la motivación, la asignación de roles, el autoconocimiento y el mantenimiento de una autoestima y autodeterminación saludables.	La primera conclusión del documento destaca que los estilos y hábitos de vida influyen en todos los ámbitos del ser humano (social, personal, familiar, laboral, educativo, económico y político). Al incluirlos en los estudios de las IPS en salud, se aborda desde la perspectiva del condicionamiento negativo, causado por decisiones personales y las influencias del entorno y el grupo social. Esto genera una reacción en cadena donde los aspectos personal, social, familiar y laboral se estancan debido a la falta de límites y metas realistas.

Tabla 3. *Revisión documental en el área económica*

Nombre del documento	Tipo de documento	Idea principal	Aspecto de análisis	Conclusiones
“La crisis financiera de las IPS: una nueva y preocupante dimensión de la crisis del sistema.” Diseñado por Giraldo J. (2024).	Artículo	El documento se centra en el eje de acción del sistema de salud colombiano, por lo que se establece que una crisis debido a problemas estructurales de reformas y falta de consenso entre los sectores de prestación de servicios, ya que dichos factores influyen desde la atención a los usuarios y el que se continúe con tratamientos. De hecho, dentro del mismo documento referencian a la ACHC – Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas – quien establece que el declive en atención de los usuarios y permanencia de los profesionales se debe a la acumulación de deudas que, hasta finales de 2023, oscila en un valor de 16 billones de pesos que no solo influye en el entorno laboral, sino también en la sostenibilidad y funcionamiento de 221 hospitales y clínicas a nivel nacional. En otras palabras, la afectación económica no solo se basa al ámbito de dinero, sino que es una reacción de cadena, ya	Entre las estrategias que propone el autor se encuentra que, en primer lugar, se debe tener una viabilidad financiera manteniendo los principios de equidad y calidad, en segundo lugar, es primordial el ajustar los UPC a costos reales, lo que permita saldar deudas pendientes y tener medidas administrativas para el flujo de recursos hacia las IPS. En tercer y último lugar, menciona el fortalecimiento de los mecanismos de control y auditoría, ya que se busca permanecer en una transparencia del sistema financiero para que este sea utilizado de forma equivalente y que sea direccionada a las áreas a las que son solicitadas y se eviten las cuentas ocultas o redireccionadas.	Tras la lectura del documento se puede concluir que la parte normativa y de la transparencia en gestión de recursos influyen en la evolución y eficacia del sistema gerencial, presentación y acceso de servicios ya que todo es una reacción en cadena entre las IPS, EPS, entidades gubernamentales y los cálculos de la UPC, por lo que en cada plan de acción de las instituciones se debe buscar prever el manejo de riesgos como es la corrupción, ineficiencias y la mala gestión de tareas no resultas en la parte legal y que pueden ser ocultas dentro del mismo establecimiento y la parte gerencial.

Nombre del documento	Tipo de documento	Idea principal	Aspecto de análisis	Conclusiones
		que al seguir aumentando las deudas tanto departamentales como nacional, se ve reflejado mayor rango de desempleo, reducción de ingresos en núcleos familiares, interrupción del suministro médico, falta de transparencia y la mala gestión de recursos dentro del sistema de salud.		

Tabla 4. *Revisión documental en el área ambiental*

Nombre del documento	Tipo de documento	Idea principal	Aspecto de análisis	Conclusiones
“Plan obligatorio de salud” Descrito por el Ministerio de Salud y Protección Social (2023).	Artículo	De acuerdo con el personal investigativo del Ministerio de salud y protección social, no solo se trata de solicitar y mantener una vigencia en salubridad, uso de residuos y contaminación, sino también de cumplir con una normativa tanto de localización como que sea accesible para todo tipo de población, lo cual es conocido como catastro físico hospitalario con el que debe contar toda IPS, dando paso a la validación por parte de la Subdirección de	Entre las estrategias de intervención al área ambiental, se estipula realizar un plan de acción en infraestructura que evalúe posibles cambios o factores problema que requieran de un ingreso económico y social para soportar la ayuda de las entidades gubernamentales, como es el caso de los planes bienales de inversión en salud, los estudios de vulnerabilidad sísmica, obras de	Después de la lectura y análisis del documento, se concluye la importancia de mantener al día el cumplimiento de las normativas legales en cuanto al acceso y validación de la estructura institucional y su equipamiento, como lo expresan en el incluye el cumplimiento de la normativa en relación al artículo 28 de la Ley 1122 de 2007, artículo 11 de Decreto 357 de 2008 donde se expresan los roles, funciones y accesos de las empresas sociales del estado, así como los requerimientos para el adecuado cumplimiento y validación de las instalaciones y entorno

Nombre del documento	Tipo de documento	Idea principal	Aspecto de análisis	Conclusiones
		Prestación de “... la Dirección de Prestación de servicios y Atención Primaria, quien evalúa la pertinencia del proyecto en la red de servicios de la entidad territorial correspondiente. Una vez se cuente con la favorabilidad de la Subdirección de Prestación, el proyecto podrá ser evaluado por la Subdirección de Infraestructura en Salud, en donde se estudia diseño, funcionalidad y presupuesto de obra.” (Pág. 4; Ministerio de Salud y Protección Social, 2023). Lo cual da paso a la documentación del estudio, evaluación y aprobación tanto de infraestructura física como los recursos propios de la IPS, aportes de los municipios, comisión nacional de regalías y financiamiento para el desarrollo territorial.	refuerzo estructural, actividad tecno – administrativa y dotación hospitalaria.	donde se presentaran los servicios de salud. Así mismo, el asegurar una biodiversidad en atención y manejo del ingreso e instalación tanto de objetos, como maquinaria y herramientas, cumplimiento con las normas de salubridad y revisión periódica.

4.2 Resultados de cuestionario

Seguidamente, en relación al objetivo específico de contrastar la información obtenida del registro investigativo con lo estipulado en la Smile Family Odontología Integral S.A.S, mediante

un cuestionario basado en el entorno social, ambiental y económico con los que debe cumplir cada IPS.

Tabla 5. Matriz de la misión

Elemento a conocer	Si	No	¿Por qué?
¿Asegura consistencia y calidad?	X		Refiere la calidad como el eje central de sus operaciones
¿Define un punto de enfoque central?	X		Garantiza bienestar a los usuarios
¿Es clara para los miembros de la institución?	X		Cada uno de los miembros de la organización tienen clara la misión empresarial y el papel que desempeñan en su cumplimiento
¿Compromete la ética profesional del servicio realizado?	X		Los profesionales en cada una de las especialidades están comprometidos a prestar sus servicios de forma ética.
¿Ayuda a consolidar la imagen de la institución?	X		La calidad de los servicios y de la planta de personal reafirman el Good Will de la empresa
¿Es realista y posible?	X		Con toda claridad se está ejecutando y cumpliendo.

Como se puede evidenciar la misión cumple con los elementos a reconocer especificados en la tabla uno.

Tabla 6. Matriz de la visión

Elemento a conocer	Si	No	¿Por qué?
¿Es formulada por líderes?	X		Hubo consenso entre propietarios y gerencia
¿Está definida en el tiempo?		X	No tiene delimitación del tiempo en que se pretende el reconocimiento
¿Es clara y de fácil comprensión?	X		Si es clara, de fácil entendimiento y muy concreta en su expresión
¿Es amplia y detallada?		X	Detalla de manera concisa lo que pretende llegar a ser.
¿Es posible e inspiradora?	X		Lo que pretende llegar a ofrecer es viable, tienen proyección

Elemento a conocer	Si	No	¿Por qué?
¿Es realista y positiva?	X		Si cumple proyecta mejor calidad en el servicio para aportar calidad de vida a sus usuarios
¿Es consistente?		X	Le falta establecer el límite de tiempo

Respecto a lo estipulado en la visión, se identifica la importancia de establecer metas con tiempos exactos, realizando valoraciones en las instalaciones y de la atención de los profesionales periódicamente, con el fin de afrontar cambios y posibles adversidades en tiempo real y adecuado, asegurando los derechos y deberes tanto de profesionales a cargo como de usuarios.

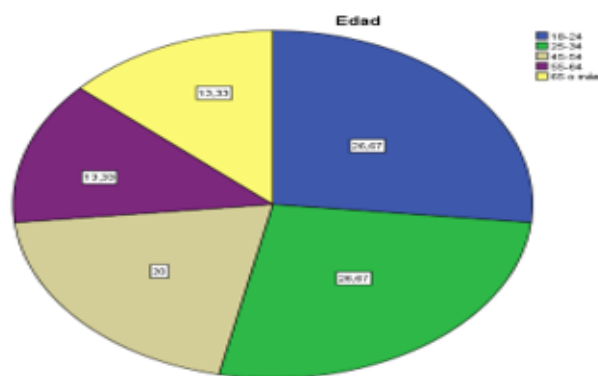
4.2.1 Aplicación de cuestionario de satisfacción a usuarios (instrumento 1)

Las gráficas que se evidencian a continuación son de diseño y análisis propio de las autoras del presente proyecto, implementando el programa SPSS Statis Tic para la categorización de resultados cuantitativos, los cuales fueron aplicación a 15 usuarios que han asistido a la Smile Family Odontología Integral S.A.S.

Sección 1: datos sociodemográficos

Figura 2. Datos sociodemográficos de participantes

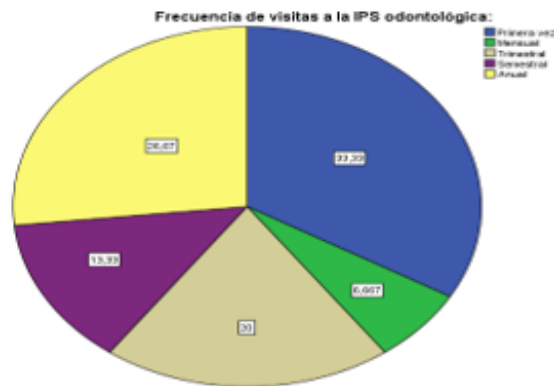
	Edad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18-24	4	26,7	26,7
	25-34	4	26,7	53,3
	45-54	3	20,0	73,3
	55-64	2	13,3	86,7
	65 o más	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0



De acuerdo con la información brindada, se logra evidenciar que las personas que más prevalencia se encuentra son las personas de 18 a 24 años con un 26,67% con este mismo porcentaje hace parte la población con edades de 25 a 34 años; de igual forma con un 20% se encuentra las personas de con rangos de edades de 45 a 54 años y con un 13,33% adultos con edades de 55 a 64 años y 65 o más años. De esta misma forma, se logra evidenciar que la población que más prevalece son los adultos jóvenes, adultos y adulto mayor.

Figura 3. Frecuencia de visitas a odontología

Frecuencia de visitas a la IPS odontológica:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primera vez	5	33,3	33,3
	Mensual	1	6,7	40,0
	Trimestral	3	20,0	60,0
	Semestral	2	13,3	73,3
	Anual	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	



De acuerdo a la gráfica, se puede evidenciar que asisten los jóvenes por primera vez y seguido de esto, se continúa con los seguimientos y/o revisiones anuales. Generalmente no tienden a dedicar mucho tiempo a las revisiones debido al temor que puede llegar a presentar en cuanto al dolor, de igual forma, las personas de la tercera edad suelen a asistir a revisiones odontológicas por la revisión de las cajas. Según dicho lo anterior, el porcentaje que más prevalece con un 33.33% es la primera vez, seguido de esto se encuentra un 26, 67% en donde hacen revisiones anuales, después con un 20% afirmando que desarrollan las revisiones trimestrales, con un 13,33% realizan sus revisiones de manera semestral y un 6,667% realizan revisiones mensuales.

Sección 2: experiencia con la gestión administrativa

Figura 4. Facilidad de acceso



En cuanto a la tercera pregunta, de cómo calificarías la facilidad de acceso para programar citas, los 15 participantes votaron que es muy fácil realizarlo, es decir el 100% de las personas encuestadas. En donde se puede notar que realizar un buen cuidado oral es fácil para las personas que deseen hacerlo.

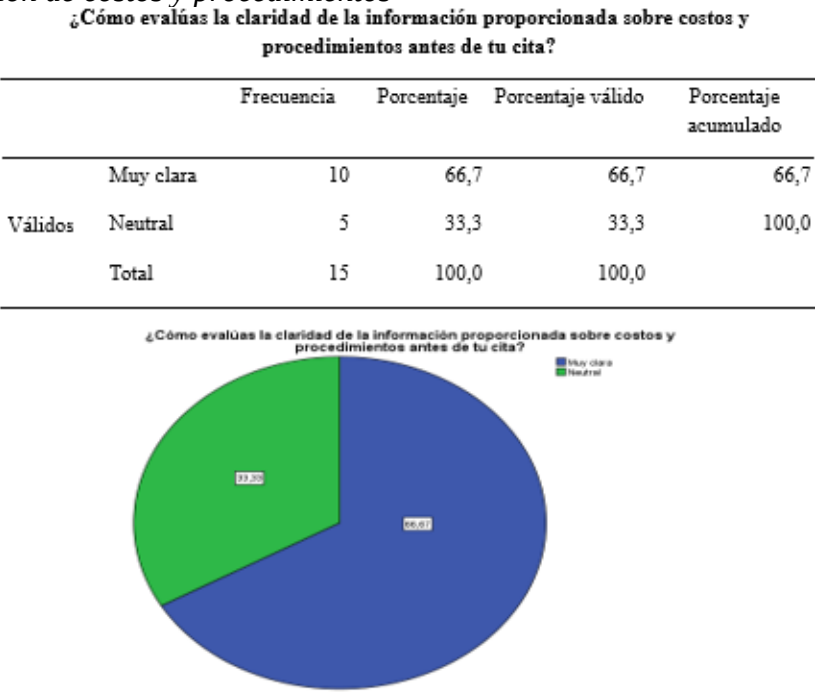
Figura 5. Evaluación de citas programadas

En términos de puntualidad, ¿cómo evalúas las citas programadas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre puntual	10	66,7	66,7
	Generalmente puntual	5	33,3	100,0
Total		15	100,0	



En términos de puntualidad, las personas que más votaron fue un 66,67% en donde son 10 de los participantes, de acuerdo con esta investigación se puede decir las personas mayores tienden a ser más puntuales, mientras que los jóvenes tienden a ser un poco más tranquilos, por ello, se encuentra el puntaje de 33,33% de los participantes es decir 5 personas que dicen ser generalmente puntuales.

Figura 6. Información de costos y procedimientos



De acuerdo con la pregunta de cómo evalúas la claridad de la información que proporciona sobre los costos y procedimientos de la cita, el 66,67% de los participantes, es decir 10 personas afirman que la información es muy clara, las personas jóvenes tienden a tener más clara la información debido a que deben tener en cuenta presupuesto o economía que sea accesible para sus carteras, es decir que entienden la información perfectamente al momento que es brindada, de esta misma forma con el 33,33% de las personas es decir 5 personas afirmar evaluar la claridad de esta información de manera neutral.

Figura 7. Manejo de cancelación y reprogramación

En caso de cancelación o reprogramación, ¿cómo consideras que se manejan estas situaciones por parte del personal administrativo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	53,3	53,3	53,3
	Bien	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

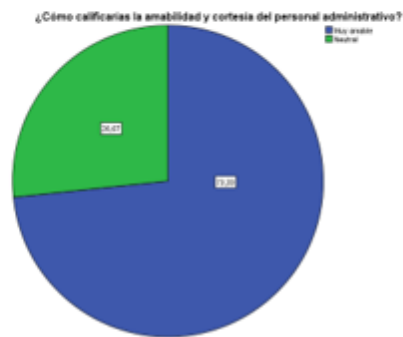


En cuanto al tema de cancelación o reprogramación, el 53,33% de los participantes es decir 8 personas consideran que manejan la situación por parte del profesional administrativo es de muy bien y un 46,67% de los participantes es decir 7 personas consideran que manejan de buena manera la situación, es importante tener en cuenta que las personas buscan accesibilidad y que no tengan inconvenientes con sus jornadas de trabajo.

Sección 3: atención al cliente y comunicación

Figura 8. Valoración de habilidades blandas

¿Cómo calificarías la amabilidad y cortesía del personal administrativo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy amable	11	73,3	73,3	73,3
	Neutral	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

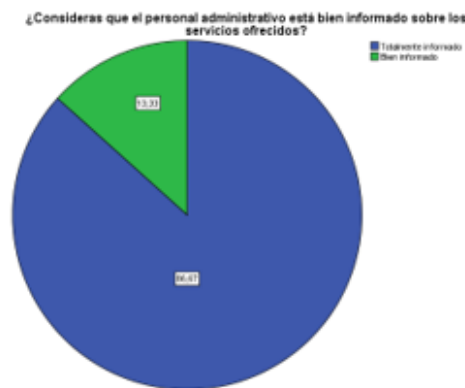


En esta sección se debe tener en cuenta la amabilidad en la atención al cliente, por ello se dice que el 73,33% de los participantes es decir 11 personas, consideran que son muy amables, de igual forma el 26,67% de los participantes, es decir, 4 personas consideran que la atención es neutral.

Figura 9. Información y administración de servicios

¿Consideras que el personal administrativo está bien informado sobre los servicios ofrecidos?

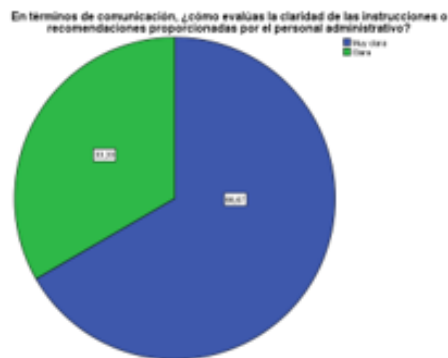
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente informado	13	86,7	86,7	86,7
	Bien informado	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	



De acuerdo con esta pregunta, sobre si consideras que el personal administrativo está bien informado sobre los servicios, el 88,67% de los participantes es decir 14 personas consideran que el personal se encuentra totalmente informado del tema, por otro lado, el 13,33% de los participantes, es decir una persona afirma que el personal se encuentra bien informado.

Figura 10. Claridad de instrucciones y recomendaciones

En términos de comunicación, ¿cómo evalúas la claridad de las instrucciones o recomendaciones proporcionadas por el personal administrativo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy clara	10	66,7	66,7
	Clara	5	33,3	100,0
	Total	15	100,0	



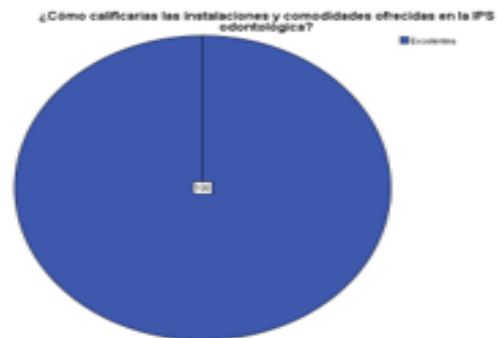
En cuanto a la comunicación, se puede evidenciar que el 66,67% de los participantes, es decir, 10 personas tienen claridad de las recomendaciones e instrucciones brindadas por los administrativos, de esta misma forma, el 33,33% de los participantes, es decir 5 personas consideran que tienen la información clara debido a que se brinda la información necesaria para las diferentes citas odontológicas.

Sección 4: Infraestructura y Comodidades

Figura 11. *Valoración de instalaciones y ámbito organizacional*

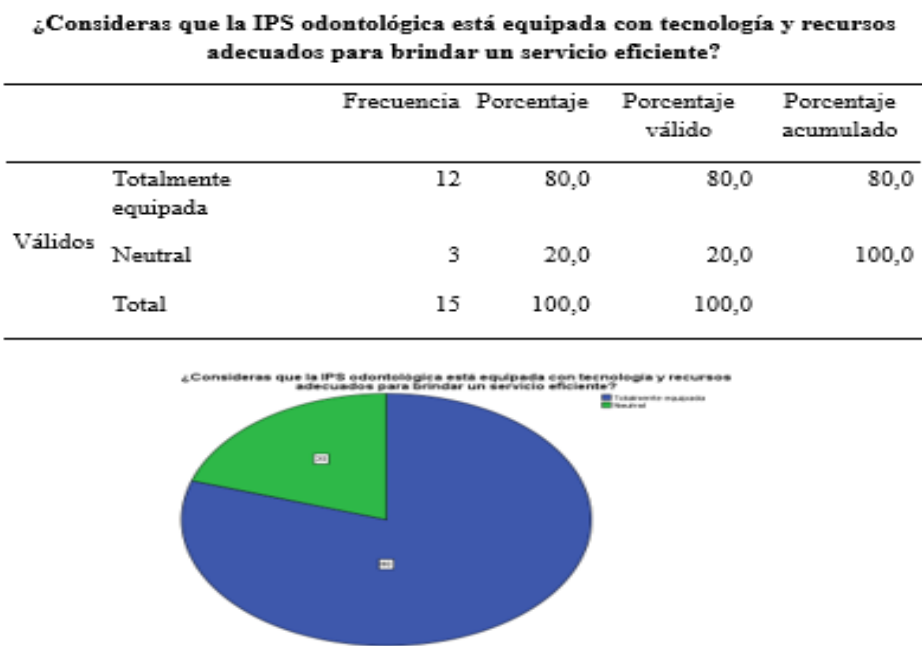
¿Cómo calificarías las instalaciones y comodidades ofrecidas en la IPS odontológica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelentes	15	100,0	100,0	100,0



De acuerdo, con la infraestructura en cuanto a las comodidades e instalaciones ofrecida por la IPS odontológica, el 100% de los participantes es decir las 15 personas, afirman que son excelentes, debido a que cuentan con la comodidad e innovación para una buena atención, es decir cuentan con mejores avances tecnológicos para una buena atención.

Figura 12. Percepción del cliente sobre los recursos y equipamiento



De acuerdo con la tecnología y recursos adecuados para brindar un buen servicio, el 80% de la población es decir 12 personas consideran que se encuentra totalmente equipada, allí las personas mayores son la que más parte hacen en este grupo, debido a que en tiempos pasados no existía mucha innovación relacionada con la salud oral. De esta misma forma, el 20% de los participantes es decir 3 personas consideran como neutral.

Sección 5: recomendaciones y comentarios adicionales

Figura 13. Remodelación

¿Recomendarías nuestra IPS odontológica a familiares o amigos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, definitivamente	15	100,0	100,0	100,0

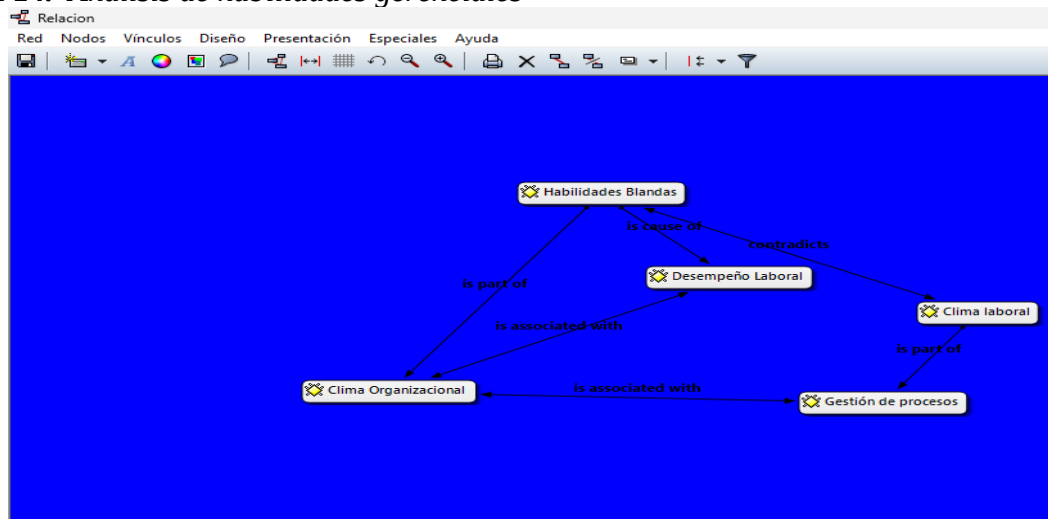


Por último, si recomendarían la IPS de odontología a los familiares o amigos, el 100% de los participantes, es decir las 15 personas señalaron que definitivamente la recomienda, esto se debe a la buena atención y comunicación brindada a los diferentes usuarios a los que se les desarrollo la entrevista.

4.2.2 Aplicación de cuestionario para habilidades gerenciales (instrumento 2)

Las gráficas que se evidencian a continuación, son de diseño y análisis propio de las autoras del presente proyecto, implementando el programa Atlas ti, para las variables de resultados cualitativos, los cuales fueron aplicación a 2 administrativos encargados de la atención al cliente y 1 gerente de la Smile Family Odontología Integral S.A.S.

Figura 14. *Análisis de habilidades gerenciales*



Como se evidencia en el anterior gráfico, se han recopilado las 5 variables que se referencian para el diseño, aplicación y análisis del instrumento 2, un cuestionario para aplicación de administrativos y gerencia.

Por lo que se debe rescatar la correlación entre estas variables con las respuestas obtenidas, de hecho, como primera estancia, es la relación causa – acción entre las habilidades blandas y el desempeño laboral, ya que se incluyen factores como liderazgo, toma de decisiones, comunicación, escucha y residencia, factores que influyen tanto intra e interpersonal entre los profesionales y los usuarios, por lo que están presentes desde la explicación y comprensión de la información, procedimientos, verificación de datos y antecedentes, así como en la voluntad y motivación del usuario en asistencia continua a solicitar los servicios. Lo que permite identificar la veracidad y efectividad de capacitaciones y practica constancia en factores de control de impulso, atención a personal, empatía y manejo de situaciones estresantes.

En segundo lugar, la relación de vínculo entre el clima laboral y la gestión de procesos, el cual se denomina “es parte de” lo que permite determinar que la gestión de procesos no solo consta de una normatividad y oficios legales – administrativos, sino de una valoración y ejes de acción

de trabajo en equipo entre los profesionales y el área de gerencia, lo cual puede promover y asegurar en mayor medida, los derechos, deberes, comodidad, eficacia y tranquilidad de los profesionales que brindan los servicios de salud, en otras palabras, si se emplean herramientas de manejo social y resiliencia se puede prever mayor eficacia y rentabilidad en el aumento y constancia de usuarios a la IPS.

De igual forma, con el vínculo determinado entre habilidades blandas y clima laboral, el cual es considerado como “contradictorio” en el sentido de que, las habilidades blandas parten y son eficaces desde lo intrapersonal es decir, desde el mismo administrativo pero, para que se establezca un clima laboral con características de equilibrio entre vida laboral y laboral, condiciones flexibles y desarrollo profesional, no parte de una persona o del encargado de seguridad y salud en el trabajo, sino que es un eje de trabajo grupal y continuo, ya que involucra al personal laboral de las diferentes áreas, por lo que, si una de las áreas no brinda un clima y ambiente laboral agradable, de forma directa y/o indirecta el resto del personal se ve influenciado.

Por último, en relación a las 5 variables de investigación, se determina un vínculo primario que brinda la correlación y efectiva de la inclusión de las variables y áreas de análisis, por lo que es considerado como “está asociado con” respecto al clima organizacional, el cual brinda compromiso, colaboraciones, productividad, eficiencia y eficacia dentro de la sede laboral lo que brinda beneficios desde la atención de los usuarios, hasta en el servicio profesional que se ofrece, siendo más cómodo y accesible para futuros usuarios.

4.3 Resultados de correlación de factores

Respecto al objetivo específico de correlacionar los factores bio – socio – económico que influyen entre la administración gerencial de las IPS y lo establecido en la Smile Family

Odontología Integral S.A.S. Se identifica que los factores ambientales tales como la ubicación, requerimientos de sanidad, herramientas y equipos de trabajo, limpieza, higiene y manipulación de los mismos, son los factores que más influyen en la continuidad y desarrollo legal de cada centro de atención odontológica, de hecho, es de considerar que el cumplir con la normativa de la secretaria de salud asegura o no el que un local se mantenga abierto, por lo que la misma imagen que brinde el espacio hacia los paciente juega el rol de que la persona se sienta cómoda, tranquila y confortable con los servicios que se le pueden ofrecer.

Por otro lado, respecto al factor social, se estipula que cada centro debe considerar, a parte de la zona de ubicación, que la fluidez social y de movilidad sea accesible para futuros pacientes así, como en el caso de estar aliados a EPS sea accesible a pacientes que vivan a largas distancias así como el transporte sea accesible ya que, al estar en ciudades donde el numero poblacional es mayor, los asuntos de transporte, accesibilidad, interacción y economía son los que las personas más evalúan al momento de acceder a un servicio y mantener seguimiento en el mismo.

Por consiguiente, con el tercer factor, en relación a lo económico, se deben estipular proyectos de acción-manejo donde se estipulen planes de la inversión inicial, así como el reponerla a mediano plazo para que el centro o sede de atención pueda mantenerse a flote en un mercado que es de constante cambio así sea solicitado constantemente, como es el servicio odontológico, el cual puede tener una competencia en el mercado considerable.

5. Conclusiones

Dando cumplimiento al objetivo general de conocer los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga, mediante una revisión documental y comparativa con el eje de acción de Smile Family Odontología Integral S.A.S., planteando estrategias que promuevan la administración gerencial adecuada, se concluye que:

En primer lugar, los factores ambientales que influyen en las IPS Odontológicas se relacionan con la infraestructura y equipamiento que deben de cumplir cada sede y consultorio para que este pueda ejercer, lo cual incluye el cumplimiento de la normativa en relación al artículo 28 de la Ley 1122 de 2007, artículo 11 de Decreto 357 de 2008 donde se expresan los roles, funciones y accesos de las empresas sociales del estado, así como los requerimientos para el adecuado cumplimiento y validación de las instalaciones y entorno donde se presentaran los servicios de salud.

En segundo lugar, los factores sociales giran en relación a las relaciones interpersonales, ya que cada autor enfatiza en separar las relaciones familiares y de allegados con las labores, ya que el no tener una autorregulación de emociones y una toma de decisiones influenciada por terceros, puede inferir en la eficacia y evolución en el mercado de toda institución, de hecho, también se deben incluir las relaciones intrapersonales y el uso adecuado de las habilidades blandas, las cuales enfatizan en la comunicación con adecuada fluidez y tono verbal, escucha activa, capacidad de toma de decisión evaluando diferentes aspectos para la adecuada atención entre los usuarios, profesionales y el personal administrativo.

En tercer lugar y en relación con la segunda conclusión, es importante promover las practicas activas en salud de cada usuario de las IPS e instituciones en general, ya la salud física y mental también infiere en el declive o no de las mismas, por tanto, la convivencia laboral, las

normas de seguridad y salud en el trabajo, capacitaciones y normas de salubridad, se deben evaluar y practicar constantemente.

En cuarto lugar, en relación al factor económico, se logra identificar que la mayor adversidad para la prestación de servicios de salud radica en las causas de corrupción, malversación de fondos y deudas anteriores que infieren en el adecuado manejo y suministro que necesitan las instituciones para brindar los servicios. Por lo que entre las estrategias a rescatar la encuentra el mantener una adecuada, justa y responsable administración que garantice la transparencia, asignación de recursos y el manejo de costos reales y accesibles.

En quinto lugar, desde el aspecto comparativo con Smile Family Odontología Integral S.A.S. y la revisión documental, se confirma lo descrito por autores como Brassey J., Hartenstein L., Simon P. & Jeffery B. (2024) y Tellaeche (2024), quienes describen que las empresas familiares pueden llegar a ser las más sólidas del mercado si se mantienen las normas de convivencia, cumplimiento de la normativa legal y regulación entre las relaciones interpersonales, ya que aunque sea un trabajo con jerarquías es importante considerar el trabajo en equipo en el cumplimiento de los deberes y las tomas de decisiones.

Por otro lado, dando respuesta a la pregunta problema ¿Cuáles son los factores bio – socio - económicos que influyen en el desarrollo de las IPS en Bucaramanga? Se identifica que desde un aspecto negativo están los relacionados con las deudas que se han acumulado con el tiempo, la competitividad y eficacia con otros sectores del sistema de salud, bajas prácticas y desempeños de la parte gerencial, explotación laboral, desventajas en asesoramiento y atención a usuarios y, no diferir entre lo profesional y laboral. Siendo así que, entre las positivas, se encuentra el acceso a los servicios y que lo odontológico es cada vez más solicitado en el mercado lo cual permite establecer consultorios que si tengan una acaparamiento legal y accesible económicamente.

De igual forma, con el interrogante ¿Qué estrategias se han planteado para mitigar y manejar las adversidades que enfrentan las IPS? Se encuentra la solicitud a las entidades gubernamentales para direccionar los recursos necesarios, así como el realizar cooperaciones entre las diferentes instituciones y sectores para saldar deudas y que el dinero asignado pueda ser implementado con eficacia y transparencia, así mismo, se prioriza la adecuada atención a los usuarios y el ambiente laboral entre profesionales y cumplimiento con la normativa y documentos solicitados. Por otro lado, esta lo relacionado con el entorno social de la ciudad donde prima la inseguridad, violencia, corrupción y desacuerdos en las relaciones interpersonales que pueden ocasionar más trabajo y práctica de habilidades blandas con más empeño en las instituciones.

Referencias

- A. Rezi and M. Allam,. (1995). Techniques in array processing by means of transformations . En *Control and Dynamic Systems Vol. 69* (págs. 133-180). San Diego: Academic Press.
- ADRES. (2024). *Estas son las IPS y los departamentos que más reclamaciones radicaron ante ADRES en febrero. [Artículo] Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Ministerio de Trabajo, Colombia.* Obtenido de <https://www.adres.gov.co/sala-de-prensa/noticias/reclamaciones-radicadas-en-febrero>
- Brassey J., Hartenstein L., Simon P. & Jeffery B. (2024). *6 factores que influyen en la salud de los empleados que todo empleador debe conocer. [Artículo] Co-leader at the McKinsey Health Institute.* Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2024/04/6-factores-que-influyen-en-la-salud-de-los-empleados-que-todo-empresario-debe-conocer/>
- Calderón P., Martínez J., Barreto B., Serrano S. & Dugarte O. (2020). *Epistemology of Traditional and Emerging Pedagogical Models (oral-history-neuroludic). [Artículo].* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/356/35663284008/html/>
- Castrillon S., Rua E. & Tilano N. (2021). *Principales factores que influyen en el riesgo psicosocial en el que hacer del centro regulador de una IPS universitaria. [Trabajo de Grado] Facultad ciencias de la salud - Universidad Uniminuto, Seccional Bello.* Obtenido de <https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/b1bb4712-9465-4b9e-a0e5-1b9dcaee297d/content>
- Catiblanco D., & Catiblanco F. (2020). *Identificación de los principios del sistema de salud en Brasil, relacionables con el enfoque de desarrollo humano sustentable. [Trabajo de grado] Facultad de Educación a Distancia y Virtual - Institución Universitaria Antonio José Camacho* . Obtenido de

<https://repositorio.uniajc.edu.co/server/api/core/bitstreams/f7ceea68-5204-4d56-ade4-677c7b049ea6/content>

García-Méndez M. & Gómez D. (2024). *Análisis de los factores que afectan el bienestar laboral en las IPS de la ciudad de Bucaramanga*. [Artículo] Repositorio Institucional RI-UTS. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/16635?show=full>

Geney, J. A. (2017). *Factores que afectan la sostenibilidad y el crecimiento de las pequeñas empresas en la ciudad de Bucaramanga - Santander - Colombia*. [Trabajo de grado] Revista de Investigación SIGMA . Obtenido de tps://www.researchgate.net/publication/331339080_Factores_que_afectan_la_sostenibilidad_y_el_crecimiento_de_las_pequenas_empresas_en_la_ciudad_de_Bucaramanga_-_Santander_-_Colombia

Giraldo, J. C. (2024). *La crisis financiera de las IPS: una nueva y preocupante dimensión de la crisis del sistema*. [Artículo] INNOS - Instituto de prospectiva e innovación en salud. Obtenido de <https://www.innos.co/la-crisis-financiera-de-las-ips-una-nueva-y-preocupante-dimension-de-la-crisis-del-sistema>

Jaramillo, G. A. (2023). *El Gobierno le está cumpliendo a las EPS y a la salud de los colombianos*. [Artículo] Ministerio de Salud y Protección Social - Colombia. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/El-Gobierno-le-esta-cumpliendo-a-las-EPS-y-a-la-salud-de-los-colombianos-.aspx>

Juarez, B. (2023). *Principios de administracion gerencial para lideres*. [Artículo] Universidad Nacional Pedro Henroquez Ureña. Obtenido de <https://www.ubjonline.mx/principios-de-administracion-gerencial-para->

lideres/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20gerencial%20es%20una,la%20colaboraci%C3%B3n%20de%20otras%20personas.

Miao, L. L. (November 8-12). A specification based approach to testing polymorphic attributes. *Formal Methods and Software Engineering: Proceedings of the 6th International Conference on Formal Engineering Methods, ICFEM 2004*. Seattle, WA, USA,.

QuestionPro. (2022). *¿Qué es la investigación documental?* Recuperado el 29 de Agosto de 2022, de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>

Rovelo, J. (27 de octubre de 2022). *Definición de investigación correlacional*. [Blog Informativo].
Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20correlacional%20es%20un,influencia%20de%20ninguna%20variable%20extra%C3%B1a>.

Sole, A. C. (2006). *Instrumentación Industrial*. Mexico: Alfaomega.

Suarez, A. (2020). *¿Qué es la investigación no experimental?* Recuperado el 29 de Agosto de 2022, de [https://es.surveymonkey.com/mp/que-es-la-investigacion-no-experimental/#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20transeccional%20\(tambi%C3%A9n,un%20dise%C3%B1o%20descriptivo%20o%20correlacional](https://es.surveymonkey.com/mp/que-es-la-investigacion-no-experimental/#:~:text=En%20la%20investigaci%C3%B3n%20transeccional%20(tambi%C3%A9n,un%20dise%C3%B1o%20descriptivo%20o%20correlacional).

Tellaache, P. (2024). *Las dificultades de la empresa familiar y sus soluciones*. [Artículo] TACs Consultores. Obtenido de <https://www.consultoriatacs.com/post/las-dificultades-de-la-empresa-familiar-y-sus-soluciones>

Wigner, E. P. (2005). Theory of traveling wave optical laser . *Phys. Rev.*, 134, A635-A646.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario de satisfacción de usuarios

Agradecemos sinceramente tu participación en esta encuesta. Tu opinión es crucial para evaluar la satisfacción con la gestión administrativa de nuestra IPS odontológica. Por favor, responde honestamente para que podamos identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.

Sección 1: Información Demográfica

1. Género:

- Masculino
- Femenino
- No binario
- Prefiero no decir

2. Edad:

- Menos de 18
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 o más

3. Frecuencia de visitas a la IPS odontológica:

- Primera vez
- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

2: Experiencia con la Gestión Administrativa

4. ¿Cómo calificarías la facilidad de acceso para programar citas?

- Muy fácil
- Fácil
- Neutral
- Difícil
- Muy difícil

5. En términos de puntualidad, ¿cómo evalúas las citas programadas?

- Siempre puntual
- Generalmente puntual
- A veces puntual
- Raramente puntual
- Nunca puntual

6. ¿Cómo evalúas la claridad de la información proporcionada sobre costos y procedimientos antes de tu cita?

- Muy clara
- Clara
- Neutral
- Poco clara
- Nada clara

7. En caso de cancelación o reprogramación, ¿cómo consideras que se manejan estas situaciones por parte del personal administrativo?

- Muy bien
- Bien
- Neutral
- Mal
- Muy mal

Sección 3: Atención al Cliente y Comunicación

8. ¿Cómo calificarías la amabilidad y cortesía del personal administrativo?

- Muy amable
- Amable
- Neutral
- Poco amable
- Nada amable

9. ¿Consideras que el personal administrativo está bien informado sobre los servicios ofrecidos?

- Totalmente informado
- Bien informado
- Neutral
- Mal informado
- Nada informado

10. En términos de comunicación, ¿cómo evalúas la claridad de las instrucciones o recomendaciones proporcionadas por el personal administrativo?

- Muy claro
- Claro
- Neutral
- Poco claro
- Nada claro

11. ¿Cómo calificarías las instalaciones y comodidades ofrecidas en la IPS odontológica?

- Excelentes
- Buenas
- Aceptables

- Malas
- Muy malas

12. ¿Consideras que la IPS odontológica está equipada con tecnología y recursos adecuados para brindar un servicio eficiente?

- Totalmente equipada
- Bien equipada
- Neutral
- Mal equipada
- Nada equipada

Sección 5: Recomendaciones y Comentarios Adicionales

13. ¿Recomendarías nuestra IPS odontológica a familiares o amigos?

- Sí, definitivamente
- Sí, probablemente
- No estoy seguro
- No, probablemente no
- No, definitivamente no

14. ¿Tienes algún comentario adicional o sugerencia para mejorar la gestión administrativa en nuestra IPS odontológica?

¡Agradecemos tu tiempo y colaboración! Tu opinión es valiosa para nosotros y nos ayudará a seguir mejorando nuestros servicios.

Apéndice B. Cuestionario de habilidades generales

Cuestionario para Evaluación de Habilidades Gerenciales y Desempeño Laboral Administrativo en Smile Family Odontología Integral S.A.S.

Estimado personal de Smile Family Odontología Integral S.A.S., agradecemos su participación en este cuestionario diseñado para evaluar las habilidades gerenciales y el desempeño laboral administrativo en nuestra institución. Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización. Por favor, responda con sinceridad y basándose en su experiencia.

I. Evaluación de Habilidades Gerenciales:

1. Liderazgo:

a. ¿Cómo describiría el estilo de liderazgo predominante en la IPS?

b. ¿Qué prácticas de liderazgo ha encontrado más efectivas?

2. Toma de Decisiones:

a. ¿Cómo se toman las decisiones clave en la institución?

b. ¿Existe un proceso formal para la toma de decisiones estratégicas?

3. Comunicación:

a. ¿Cómo evalúa la comunicación interna en la IPS?

b. ¿Existen canales de comunicación eficaces entre los distintos niveles jerárquicos?

4. Gestión del Cambio:

a. ¿Cómo se manejan los procesos de cambio en la institución?

b. ¿Se fomenta la adaptabilidad y resiliencia ante cambios inesperados?

II. Desempeño Laboral Administrativo:

5. Organización y Planificación:

- a. ¿Cómo se gestionan las tareas diarias y los proyectos a largo plazo?

- b. ¿Se establecen metas claras y se realiza un seguimiento de su cumplimiento?

6. Recursos Humanos:

- a. ¿Cómo se aborda el reclutamiento y la gestión del personal?

- b. ¿Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y capacitación?

7. Gestión de Procesos:

- a. ¿Cómo se evalúa la eficiencia de los procesos administrativos?

- b. ¿Se identifican y corrigen proactivamente posibles problemas en los procesos?

8. Tecnología y Sistemas:

- a. ¿Cómo se integra la tecnología para mejorar la eficiencia administrativa?

- b. ¿Existen sistemas para la gestión de registros y seguimiento de pacientes?

III. Evaluación General:

9. Clima Organizacional:

a. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en la IPS?

b. ¿Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?

10. Satisfacción del Personal:

a. ¿Cómo evaluaría la satisfacción general del personal?

b. ¿Existen mecanismos para recoger y abordar las preocupaciones del personal?

IV. Oportunidades de Mejora:

11. Identificación de Áreas de Mejora:

a. ¿Puede identificar áreas específicas que podrían mejorarse en términos de habilidades gerenciales y desempeño laboral administrativo?

b. ¿Qué sugerencias tendría para optimizar estas áreas?

Agradecemos sinceramente su participación. Sus respuestas son fundamentales para nuestro compromiso continuo con la excelencia en la gestión y la prestación de servicios odontológicos.

*Fecha: _____ *

Gracias por su colaboración.

ESTRATEGIAS DE GERENCIA



Consideradas como herramientas colectivas y manuales que brindan apoyo y guía a una empresa para alcanzar sus objetivos mediante la productividad y eficacia.

Establecer Procesos

- ✚ Definir metas y objetivos laborales, así como el numero probable de usuarios a atender.
- ✚ Agilizar y atender con constancia los canales de comunicación y publicidad,
- ✚ Evaluar las mejoras e identificar factores problema periódicamente (incluyendo la satisfacción de usuarios y valoración de profesionales)
- ✚ Automatizar tareas repetitivas (llevar conteo y cronograma de actividades y procesos realizados, implementar software de seguimiento, definir flujo de trabajo con tiempos reales).



2

CAPACITAR AL

El mantener a los profesionales actualizados en información e investigación de interés no solo debe de incluir el área de oficio como tal, sino también herramientas que impulsen y promuevan la motivación, eficacia y productividad en el entorno laboral.

Capacitar al personal laboral en habilidades blandas

- ✚ Comunicación asertiva y escucha activa.
- ✚ Liderazgo y toma de decisiones
- ✚ Empatía y manejo del usuario en atención al cliente
- ✚ Planificación y gestión del tiempo
- ✚ Creatividad y voluntad de aprender
- ✚ Pensamiento crítico y adaptabilidad
- ✚ Trabajo en equipo



Capacitar al equipo de uso de equipos tecnológicos y de uso en procedimientos de salud.

Capacitar a equipos de trabajo en primeros auxilios, infraestructuras y protocolos de emergencia.

Asegurar un ambiente laboral y clima organizacional optimo mediante la valoración de los profesionales y su adaptabilidad al entorno físico y personal de la institución.

3

MONITOREAR LOS

Con la finalidad de identificar y abordar posibles factores problema (sociales, ambientales, económicos) de formas proactiva, se puede:

- ✚ Evaluar y medir la calidad de los sistemas, procesos y actividades que ofrece y realiza la IPS, lo cual es clave para el rendimiento y eficacia que se espera ofrecer.
- ✚ Implementar indicadores de salud como los números de accidentes e incidentes reportados, averías y mantenimiento de equipos, tiempo de resolución de problemas, quejas y reclamos de usuarios, y establecer acciones correctivas a corto, mediano y largo plazo.
- ✚ Reducción de costos operativos y laborales que no dan aportes en mayor medida.
- ✚ Obtener una mayor productividad al reducir fallas, ineficiencias y demoras en los servicios y organización.
- ✚ Mantener una innovación en la organización con la que los usuarios puedan estar satisfechos.

