

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL ANÁLISIS DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

SONIA NARDETH VITERY ROSERO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
2012

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL ANÁLISIS DEL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.



SONIA NARDETH VITERY ROSERO

Trabajo de grado para optar por el Título de
Especialista en Gerencia Social

Asesora
MARIANA DE JESUS VALLEJO FUERTES
Economista – Mg. Educación

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
2012

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.



Nota de aceptación

JAIME GILBERTO MEJIA BASTIDAS

SEGUNDO JAIRO FIDENCIO GONZALEZ OBANDO

San Juan de Pasto, 07 de junio de 2012.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme este momento de la vida, donde se materializa uno de mis sueños, en mi etapa profesional.

RESUMEN

Con fin de establecer las estrategias gerenciales para el análisis del nivel de satisfacción de los servicios de salud, como un aporte desde la Gerencia Social, se adelantó una investigación que nos permitirá evidenciar el grado de bienestar que este servicio puede traerle tanto al funcionario como al beneficiario de este servicio y de esta manera poder determinar la aplicación de las estrategias gerenciales para el mejoramiento del servicio o fortalecimiento del mismo.

Palabras claves: Salud, bienestar, humanización, Gerencia Social, Políticas Públicas.

ABSTRACT

In order to establish management strategies for the analysis of the level of satisfaction of health services, as a contribution from the Social Management, a research was conducted and that allows us to show the comfort level that this service can bring to both the officer and the beneficiary of this service and thus to determine the application of management strategies for service improvement or strengthening.

Keywords: Health, welfare, humane, Social Management, Public Policy.



CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. IMPORTANCIA DE LA SALUD EN EL SER HUMANO	12
2. PRIMER MOMENTO IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA	14
3. SEGUNDO MOMENTO PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DESDE LA GERENCIA SOCIAL	21
4. TERCER MOMENTO APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL DEL SENA	23
CONCLUSIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	28



LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Identificación Del Nivel Del Impacto De Los Programas De Salud Ofrecidos En Las Familias	24
Tabla 2. Propuesta De Estrategias De Mejoramiento Desde La Gerencia Social	25
Tabla 3. Aplicación De Estrategias Gerenciales Para El Mejoramiento del Servicio Médico Asistencial Del Sena	26

INTRODUCCIÓN

El tema de la salud, es un tema de mucha importancia y el cual últimamente se mira que se encuentra bastante afectado y disminuido porque no se le ha dado un manejo adecuado y transparente.

La salud en este momento no se está mirando como una inversión social, sino como un negocio particular, donde entran a jugar muchos intereses y se ha dejado a un lado el verdadero fin que este representa,

En el SENA, el Servicio Médico es un beneficio creado para el grupo familiar del funcionario SENA, mediante el decreto 907 del 15 de mayo de 1975, en su artículo 30 en el cual se estableció la seguridad social para la familia del funcionario y se determinó que el SENA asumirá directamente o contará con una o varias entidades públicas o privadas, en seguridad social un servicio médico asistencial para los familiares de los empleados. Posteriormente este servicio es reglamentado por el Acuerdo 24 de 1978 y Resolución 312 de 1987 y Acuerdo 30 de 1988.

Con el transcurrir de los años y con la implementación de nuevas normas se ha visto limitado este servicio, reduciendo de esta manera al grupo de beneficiarios, razón por la cual los trabajadores, han comenzado una lucha a fin defender este sistema, argumentando la importancia del mismo, dentro de la organización.

Por la razón anteriormente expuesta, desde la Gerencia Social, se planteó realizar un análisis del nivel de satisfacción de los usuarios que reciben este servicio, buscando determinar si existen falencias dentro del programa para realizar un plan de mejoramiento o si por el contrario existe un alto nivel de satisfacción por parte del usuario, buscar estrategias para fortalecer y preservar este sistema.

Para la realización de este proyecto investigativo, el cual pretende determinar si el servicio de salud ofrecido por el SENA cumple con las expectativas del beneficiario, primeramente se identificara el nivel de impacto de los servicios de salud prestados a las familias beneficiarias del programa, el cual se pretende determinar a partir del planteamiento del problema de la investigación, formulando los objetivos y posteriormente diseñando un modelo de entrevistas (tablas 1, 2 y 3) el cual se aplicara a la unidad de trabajo seleccionada para la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Con la aplicación de las entrevistas a la unidad de trabajo seleccionada se realizará un consolidado con la información obtenida lo que permitirá dar inicio a un segundo momento que es la propuesta de estrategias de mejoramiento

desde la Gerencia Social y como tercer y último momento se realizará la aplicación de estrategias gerenciales y de mejoramiento en el servicio médico asistencial del SENA.

1. IMPORTANCIA DE LA SALUD EN EL SER HUMANO

La salud es sin duda, el mayor beneficio que puede tener el ser humano, ya que gozando de este beneficio puedes obtener otros provechos que te puede dar la vida, es así como la organización mundial de la salud define que la salud, “Es el logro del máximo nivel de bienestar físico, mental y social y de la capacidad de funcionamiento que permiten los factores sociales en los que viven inmersos el individuo y la colectividad”¹.

Lo importante sería que todos pudiéramos acceder a ella, para que todo ser humano pudiera lograr este “bienestar físico, mental y social”, pero bien conocido es por todos, que este es un servicio muy limitado a pesar de que se dice que “La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se presenta bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad en los términos que establezca la ley”².

Planteamiento que lo encontramos en la Constitución Política del 1991 y está considerado como un derecho fundamental, pero es evidente que la realidad es otra, ya que es un pequeño grupo dentro de un gran mundo, quien puede acceder a este servicio y considerando que la salud es un factor fundamental en la vida del ser humano, es imprescindible buscar los mecanismos que ayuden a mantener los programas que buscan preservar la salud de los afiliados.

También es significativo mencionar lo que conceptúa la doctora Mirta Roses Periago, Directora de la Organización Panamericana de la Salud:

“La salud tiene que estar en todas las políticas públicas, incluso en las de infraestructura o seguridad porque las causas externas como violencia o accidentes tienen gran impacto en la salud. Es importante tanto el estado de bienestar que define la salud, como los determinantes: agua potable, nutrición, educación, vivienda, ejemplo, seguridad pública, si tiene todo, eso un 70% de salud está bien”³.

Conocedores de los planteamientos anteriormente expuestos, pero conocedores también de la realidad en que vivimos, debemos reconocer que

¹ Organización Mundial de la Salud. Documentado en la página Disponible en Internet: <http://www.sap.org.ar>.

² Constitución Política de Colombia, Presidencia de la República, 1991, p.10.

³ KLISBERG Bernardo, Estrategias y Metodológicas para Promover la Participación Social en la Definición e Implantación de Políticas Públicas de Combate a las Inequidades en Salud. p. 3.

contar con un servicio de salud es un gran beneficio; por lo tanto aquellas personas que tienen el privilegio de recibir servicios médicos, así como las entidades que los ofrecen tienen un gran compromiso social que es el de protegerlo y mantenerlo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha desarrollado la presente investigación desde la Gerencia Social, donde se analizara el nivel de satisfacción de los servicios de salud prestados a las familias beneficiarias del programa, investigación que se aplicó específicamente al servicio de salud ofrecido por el SENA al grupo familiar de sus empleados y la cual se realizó de la siguiente manera.

2. PRIMER MOMENTO IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA

Con el fin de realizar la medición del nivel de satisfacción de los usuarios del programa de salud, específicamente brindado a las familias del funcionario SENA, se realizaron entrevistas tanto a los beneficiarios del servicio como a los funcionarios de la Entidad, lo que nos orientara a tener una medición del servicio de salud ofrecido por el SENA al grupo familiar de sus funcionarios y sobre las variables o categorías que debemos trabajar en el mismo.

Para este caso es necesario conocer las opiniones sobre los beneficios que se recibe del programa y entre ellas nos cuentan que “La atención a mi beneficiario del Servicio Médico Asistencial, es más rápida que con una EPS.”⁴; “Atención oportuna y remisión a los especialistas”⁵; “En servicios médicos y odontológicos, he recibido oportunidad en tiempos cortos, rápido y pertinentes”⁶. Los entrevistados coinciden en que el Servicio Médico Asistencial (SMA), que ofrece el SENA al grupo familiar del funcionario, es ágil y oportuno, ya que como lo manifiestan, sus beneficiarios son atendidos en tiempos mucho más cortos que en otras entidades, haciendo de esta manera, que éste servicio sea mucho más benéfico.

Otra de las ventajas ofrecidas por el programa, es en cuanto a la remisión oportuna de los beneficiarios a los diferentes especialistas, quienes no tienen que esperar largas fechas para que puedan ser atendidos y sus patologías no se vean agravadas al esperar varios días para poder ser atendidos; cabe anotar que si en el departamento de Nariño, no se cuenta con el especialista requerido, el SENA de Nariño hace la remisión de este paciente a la ciudad donde se cuente con este servicio, cumpliendo así con el objeto del servicio médico asistencial, el cual es preservar la salud del beneficiario.

Entre los entrevistados contamos con la opinión de la médica auditora externa, quien nos hace unas precisiones:

Los beneficiarios del programa de salud, son un grupo etareo diverso en el cual y por esta razón se requiere de múltiples servicios, tanto en la parte ambulatoria como hospitalaria y gracias al programa de salud del SENA reciben todos y cada uno de los servicios que en el momento de presentarse una patología se les ha brindado de manera oportuna

⁴ Entrevista 4: F.S..A. SENA. La presente investigación 2011

⁵ Entrevista 5: B.P.S. La presente investigación 2011

⁶ Entrevista 6: B.P.S. La presente investigación 2011

eficaz y pertinente, teniendo en cuenta que si en el departamento no se contara con la infraestructura hospitalaria necesaria, tienen la posibilidad de utilizar los servicios de otra regional y que para los beneficiarios es una excelente opción para mejorar y recuperar la salud y prevenir enfermedades⁷.

Es importante aclarar, que al hacer la remisión del paciente a otras ciudades, para tomar los servicios de médicos subespecializados y la utilización de equipos de alta tecnología, al beneficiario no le ocasiona la realización de copago alguno, en este caso solo deben asumir los gastos de desplazamiento.

Al respecto la médica auditora en su entrevista también nos manifiesta: “La atención oportuna y rápida, directa y personalizada, reconocimiento mayoritario en tarifas con topes por atención anual, lo cual no representa copagos, es algo único y fundamental”⁸.

Lo anterior da mucha más seguridad al beneficiario que recibe el servicio ya que el programa le asegura la atención y tratamiento para su patología, ya sea en la localidad o en otras ciudades donde se cuente con los especialistas y la tecnología para el debido tratamiento. Trámites que se realizan entre las regionales o departamentos, en forma muy ágil, lo que permite que reciban al beneficiario en un término mínimo de tiempo, asegurando de esta manera la pertinencia en la prestación del servicio, sin que para el beneficiario le signifique una afectación económica representativa.

Además de contar con este gran servicio de poder cubrir nuestra necesidad, en cualquier otra ciudad, quisimos conocer de nuestros entrevistados, si los servicios regionales han sido buenos, a lo cual nuestros entrevistados nos cuentan que: “Excelente, buenos medicamentos y excelente servicio”⁹;

El servicio tiene la más alta calidad, en cuanto a prestación ya que para nosotros no hay limitaciones en el acceso, la oportunidad y prestación de los servicios, en cualquier etapa de la enfermedad porque se incluyen casi todos los procedimientos, ayudas diagnósticas, medicamentos y consultas especializadas, lo cual es indispensable para el mejoramiento continuo de nuestra salud. Lo más importante es que no existen barreras en el acceso y contamos con los mejores especialistas a nuestro cuidado¹⁰.

⁷ Entrevista 7: A. M.. SENA. La presente investigación 2011.

⁸ Entrevista 8: F.S.A. SENA. La Presente Investigación 2011.

⁹ Entrevista 2: F.S.A. SENA. La Presente Investigación 2011.

¹⁰ Entrevista 7. Op. Cit.

Dentro de este grupo de entrevistados también existen opiniones que nos hacen caer en cuenta de algunas falencias, así nos deja ver la siguiente manifestación: “Los servicios han sido buenos, pero se requiere de la atención especializada en el área específica de la salud”¹¹. Ciertamente en este aspecto se tiene una falencia y es que por las características específicas de la Región, existen servicios únicos (especialidades como endocrinología, reumatología, hematología, entre otras) que muchas veces trabajan únicamente en forma particular (no ips, no eps) y con tarifas propias (no se someten a las tarifas SENA), lo que hace un poco difícil y tardía la consecución del servicio, pero cabe aclarar que siempre se logra conseguir la atención para el beneficiario, bien sea que se llegue a un acuerdo de tarifas con el profesional especializado o bien sea cancelando los servicios directamente al profesional por parte del beneficiario a quien el SENA le hace la devolución del valor pagado.

Siguiendo con la investigación se requiere conocer si las entidades de salud contratadas para que presten sus servicios a las familias beneficiarias, cumplen con sus expectativas, interrogante al cual nos han revelado que: “Si, la atención y los servicios han sido los mejores”¹²; “Si, porque hay atención oportuna”¹³; “No, sobre todo la IPS Los ángeles, las respuestas a los requerimientos de mi beneficiario, son siempre descorteses y dilatoria”¹⁴; “Hasta el momento los servicios recibidos en las diferentes entidades son de calidad”¹⁵; “Siempre cumple con mis expectativas”¹⁶.

Si cumplen con las expectativas en las cuales quedan resueltas nuestras necesidades que diariamente por varios motivos se presentan, contamos con múltiples servicios en los cuales y teniendo en cuenta la morbilidad etarea, se solventan de manera eficiente y eficaz la totalidad de las patologías agudas y en cuanto a las patologías crónicas, se trata de mantener y preservar la salud y condiciones de estos pacientes, evitando el deterioro progresivo de manera súbita, y mejorando la calidad de vida de los mismos¹⁷;

“Si cumplen, porque en muchas oportunidades tenemos prelación que otras entidades y nos atienden preferentemente y científica y locativamente son los más idóneos”¹⁸.

¹¹ Entrevista 1: F.S.A. SENA. La Presente Investigación 2011

¹² Entrevista 2. Op. Cit.

¹³ Entrevista 3: F.S..S.A.. SENA. La Presente Investigación 2011

¹⁴ Entrevista 4. Op. Cit.

¹⁵ Entrevista 5. Op. Cit.

¹⁶ Entrevista 6. Op. Cit.

¹⁷ Entrevista 7. Op. Cit.

¹⁸ Entrevista 8. Op. Cit.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, miramos que en un 87,5% de las manifestaciones de los usuarios son satisfactorias, pero existen algunos casos muy puntuales, con entidades externas donde el servicio recibido no ha sido el mejor, por lo que la Entidad hace continuamente auditorías a estas entidades a fin de que se realice un plan de mejoramiento en cuanto a la atención y servicio brindado a los beneficiarios, siempre pueda ser el mejor.

De igual manera, así como es necesario conocer el nivel de satisfacción de las familias beneficiarias del programa de salud referente a los servicios que ofrece el SENA y a las entidades contratadas para este fin, también es muy importante conocer su nivel de satisfacción en cuanto a la atención por parte del personal que labora en la parte administrativa del área de salud, de la Entidad. Los entrevistados nos dicen: “La atención del Servicio Médico Asistencial, administrativamente garantiza la tranquilidad a los usuarios al requerir del servicio, por cuanto se ofrece amabilidad, comprensión y oportunidad”¹⁹; “Si, porque siempre se encuentra disponibilidad para atender los requerimientos planteados”²⁰; “Si, porque han humanizado los procesos”²¹.

Es importante saber, que el personal administrativo a quienes se les ha asignado estas funciones reúnan ciertas características y cumplan con las expectativas de los beneficiarios lo que hace posible llegar a una compenetración o humanización con el beneficiario; y hoy en día el concepto de la humanización dentro de los procesos de salud, es de gran importancia, ya que con esta actitud brindaremos seguridad y confianza en el paciente. Se dice que la humanización en cuestiones de salud, es una labor que prevalece por encima de lo ético, lo económico y lo personal. En la revista de Revista Investigación y Educación en Enfermería, Vol. XXVI, se define:

La humanización hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológica, psicológica y conductual, mediante la búsqueda del bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. De esta manera, se encuentra asociada con las relaciones que se establecen, al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo²².

En la misma revista encontramos que “los líderes han adquirido conocimiento durante el trabajo en humanización. En los conocimientos teóricos, estiman que la humanización en salud debe ser un trabajo integral multidisciplinario, que tiene

¹⁹ Entrevista 1. Op. Cit.

²⁰ Entrevista 5. Op. Cit.

²¹ Entrevista 6. Op. Cit.

²² HOYOS H., Paula Andrea y Otros, Revista Investigación y Educación en Enfermería, Medellín, Vol. XXVI, No. 2, Septiembre de 2009, p. 219.

como fin mejorar el medio ambiente de las instituciones de salud e incluye la responsabilidad social”²³.

Siguiendo con la evaluación del nivel de satisfacción en cuanto al personal que labora en el área administrativa de la salud, dentro de la institución, otros de los entrevistados nos manifiestan:

Totalmente, ya que no existen barreras en el acceso a la parte administrativa del servicio, como lo es la asignación de citas y la emisión de órdenes y autorizaciones en cualquier caso y aun teniendo en cuenta los horarios de atención el caso de evento urgente no importa el día ni la hora, ellos están dispuestos a resolver de manera inmediata nuestra necesidad, por cualquier medio, además contamos con personal que se encarga de realizar una auditoría a nuestros pacientes hospitalizados, en los cuales es muy importante que se vigile la atención y prestación oportuna de los servicios requeridos sin que medie una autorización estricta, en un determinado momento no se puede emitir, sino por el contrario actuando de manera eficaz con racionalidad científica y de manera oportuna y pertinente lo pueda realizar en el momento que se necesite”²⁴.

“Si es muy satisfactoria por el conocimiento de la temática, la atención personalizada, amable y humana, da gusto pedir el servicio, es un equipo comprometido con este beneficio”²⁵.

El Equipo de profesionales que atiende el programa de salud, en la parte administrativa, se ha caracterizado por su compromiso, eficacia y disposición en la solución de las necesidades de cada uno de los beneficiarios, buscando siempre el bienestar de los beneficiarios.

Finalmente y para terminar con el primer momento de este proyecto investigativo, hemos querido conocer de nuestros entrevistados cual es el nivel de importancia que les representa al tener el servicio de salud para sus familias y si se han visto beneficiados económicamente. La mayoría de ellos nos han comentado que efectivamente éste servicio es uno de los mejores que les brinda la entidad a su núcleo familiar y efectivamente se han visto beneficiados enormemente en la parte económica, así lo manifiestan algunos de los entrevistados: “Es bien importante, por cuanto se trata de garantizar mejores niveles de vida a los beneficiarios y a los tratamientos que requiera”²⁶; “Es uno de los mejores servicios

²³ Ibid., p. 222.

²⁴ Entrevista 7. Op. Cit.

²⁵ Entrevista 8. Op. Cit.

²⁶ Entrevista 1. Op. Cit.

que la entidad nos brinda”²⁷; “Es Totalmente importante porque sin este servicio nuestro núcleo familiar se vería seriamente afectado complicando de esta manera, absoluta nuestro bienestar, el de los nuestros si preservamos la salud podremos tener una mejor calidad de vida que nos permita desarrollarnos plenamente, y así podremos tener hogares llenos de armonía tanto física como emocional”²⁸; “Es fundamental y vital por lo que representa en la vida familiar y laboral, es un beneficio privilegiado que muchos lo envidiarían y las entidades que lo tuvieron ya no está, es un logro y alcance que incide en el bien y en el buen vivir, es un servicio que culturalmente lo luchamos y lo defendemos por todo lo que representa”²⁹.

Definitivamente podemos observar que este servicio considerado como un “programa de bienestar” ofrecido por la institución al grupo familiar de sus funcionarios, es de excelente calidad y de mucho beneficio, lo que contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida de este grupo beneficiado y a la tranquilidad y bienestar del funcionario, cumpliendo de esta manera con el objetivo de este programa contemplado en la resolución 03588 de 2010, y donde expresa claramente qué; “Los programas de bienestar social deben fomentar el desarrollo personal y familiar del empleado público, así mismo asegurarle calidad de vida e integración con su entorno”³⁰.

Además, es importante tener en cuenta que los programas de bienestar dentro de las instituciones públicas son programas que:

Deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora. Parágrafo. Tendrán derecho a beneficiarse de los programas de bienestar social todos los empleados de la entidad y sus familias³¹.

Retomando la pregunta en cuanto a conocer, si ellos se han visto beneficiados económicamente al pertenecer a un programa de salud, para este caso específico el servicio médico asistencial del SENA, nos comentan que:

²⁷ Entrevista 2. Op. Cit.

²⁸ Entrevista 7. Op. Cit.

²⁹ Entrevista 8. Op. Cit.

³⁰ Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Ministerio de la Protección Social, Resolución 03588 de 2010 del SENA. p. 2.

³¹ ARRIETA JIMÉNEZ, Fredy Omar, Bienestar Social, Empresas del Siglo XXI, p. 1.

Somos grandes beneficiarios con este servicio en la parte económica, ya que si no tendríamos que cancelar muchos de los procedimientos y tratamientos que sin pertenecer al servicio médico serían no incluidos en el plan obligatorio de salud, que sin importar el régimen no tendríamos acceso con las campañas de prevención evitamos complicaciones y patologías de alto costo que nos traerán múltiples inconvenientes en las que se incluirían las económicas por los costos a los que estas patologías llevan³².

“Muy beneficiados porque los topes son amplios, dependiendo de la enfermedad, es reconocido casi todo, sin erogaciones y en caso de tenerlos existe facilidades de pago, no existen copagos o cuotas moderadoras, esto lleva a ser consciente de la utilización y racionalizar el servicio y utilizarlo cuando verdaderamente se requiere”³³.

Con lo anterior podemos observar que el Servicio Médico Asistencial, es un beneficio grande con el que cuenta el funcionario y beneficiario SENA, dadas sus múltiples bondades que este ofrece tanto en la parte médica, como en la parte administrativa y económica, por lo que estamos obligados a protegerlo mantenerlo y fortalecerlo, además de hacer un uso racional del mismo.

³² Entrevista 7. Op. Cit.

³³ Entrevista 8. Op. Cit.

3. SEGUNDO MOMENTO PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DESDE LA GERENCIA SOCIAL

Desde La Gerencia Social, entendiéndose:

Como un campo de conocimientos prácticos, acotado por la intersección de los campos del desarrollo social, las políticas públicas y la gerencia pública, que promueve que las políticas, y programas sociales contribuyan significativamente a la reducción de la desigualdad y de la pobreza y al fortalecimiento de los estados democráticos y de la ciudadanía, a través de procesos participativos de formación de políticas que generan valor público³⁴,

También se “debe avanzar en la preparación e implementación de modelos que garanticen a la comunidad la plena transparencia y control sobre la marcha de los programas sociales. Al respecto es necesario avanzar en la construcción de indicadores precisos y claros de cumplimiento real de metas”³⁵, se investigó sobre las estrategias gerenciales que se pueden aplicar para el mejoramiento o fortalecimiento del sistema de salud, ofrecido al grupo familiar del funcionario SENA.

Teniendo como premisas los conceptos de la Gerencia Social, es claro que debemos trabajar por el bienestar de la comunidad, en forma transparente, optimizando los recursos y racionalizando el gasto, además solicitamos opiniones a nuestros entrevistados sobre cómo se aplicaría las estrategias gerenciales en el campo de la salud, cuestionamiento al que contestaron: “Primeramente se debe realizar un diagnóstico del proceso, para saber el estado en que se encuentra, identificando las falencias. Teniendo los resultados debo realizar una nueva planeación, organización y ejecución con metas propuestas, y fijando tiempos de ejecución, siempre apuntando a la eficacia y a la calidad de la atención, con indicadores de gestión”³⁶.

Otro de los entrevistados nos manifiesta:

En el campo de la salud a mi juicio sí se aplican estrategias gerenciales, por cuanto hoy se concibe la salud como una Empresa, de allí la denominación de Empresas Sociales del Estado, por mencionar un solo ejemplo. Se aplican las estrategias en cuanto a organización,

³⁴ INDES, La Gerencia Social Indes, Washington DC, diciembre de 2004, p. 12.

³⁵ KLISBERG Bernardo, Hacia una Gerencia Social Eficiente. Algunas Cuestiones Claves. p. 9.

³⁶ Entrevista 9: M.P.S. SENA La Presente Investigación 2011.

administración de recurso humano, mercadeo de servicios, adquisiciones periódicas de insumos (medicamentos, equipos, materiales quirúrgicos, elementos de consumo, hospedaje, etc³⁷.

Ambas entrevistas nos dejan mirar cómo podemos aplicar estrategias gerenciales en el campo de la salud, por lo cual primeramente debemos identificar en cuál de los procesos se encuentra la falencia para posteriormente hacer la aplicación de la estrategia de mejoramiento,

Las estrategias de mejoramiento en la Gerencia Social

Además de buscar una respuesta satisfactoria a las exigencias antes expuestas (manejo de la complejidad, incertidumbre, conflicto e innovación), apuntan también a tres logros que forman parte del enfoque y fundamentos de la Gerencia Social: La participación intra e inter organizacional, el logro de los resultados y transformaciones esperados y la generación de conocimiento/aprendizaje organizacional. Por consiguiente las herramientas de la Gerencia Social, incluyen aquel conjunto de metodologías e instrumentos para el análisis, diseño implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y programas sociales, así como las técnicas para la resolución de conflictos las metodologías de participación y las de estructuración y coordinación de redes³⁸.

Considerando que el grupo de entrevistados son personas que conocen de nuestro servicio médico asistencial y que algunos hacen uso de él, también fueron interrogados referente a, si considera que en el servicio de salud de la Institución, se pueden aplicar estrategias gerenciales y cuáles podrían ser, obteniendo como resultado estas respuestas “Claro que si, la oportunidad en el servicio, la eficiencia, alcanzando objetivos con costos razonables; selección del recursos humano, con alto conocimiento técnico, científico que permita brindar servicios de salud con calidad, centralización de servicios de salud básicos. Lo anterior en búsqueda del objetivo propuesto”³⁹; “En Servicio de Salud de la Institución sí se pueden aplicar estrategias gerenciales por ejemplo: Mercadeo al usuario, desde el punto de vista de ofertar los servicios con los que cuenta la Institución, Planificación y Organización, relacionada con la contratación de IPS, profesionales de la salud, profesionales de apoyo en el campo de la salud, apoyo administrativo, etc”⁴⁰.

³⁷ Entrevista 11: D. SENA. La Presente Investigación 2011

³⁸ LICHA, Isabel. Las Herramientas de la Gerencia Social, Banco Interamericano de Desarrollo Social. INDES. Diseño y Gerencia de Políticas y Programas Sociales, 2002. p. 4.

³⁹ Entrevista 9. Op. Cit.

⁴⁰ Entrevista 11. Op. Cit.

4. TERCER MOMENTO APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA EL MEJORAMIENTO EN EL SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL DEL SENA

Con la información que obtuvimos de nuestro proyecto de investigación y siendo conocedores de las falencias que presenta el servicio médico asistencial en cuanto a la atención especializada en algunas áreas específicas de la salud la administración basada en precotizaciones de los médicos subespecializados, ha adelantado ante el nivel central del SENA, una solicitud donde permita a la Regional Nariño contratar con tarifas que han acordado entre los profesionales especializados, buscando de esta manera la oportunidad y eficiencia en el servicio

Otra de las falencias encontradas, esta ocasionada en la prestación el servicio de una de las entidades contratadas, presentando demora en la asignación de citas con médicos especialistas a los beneficiarios del programa, para lo cual se pondrá en marcha el seguimiento y evaluación a esta Institución prestadora de salud para posteriormente formular un plan de mejoramiento.

Es importante aplicar también, las estrategias de comunicación, socializando los resultados de esta investigación a los beneficiarios del Servicio Médico Asistencial, con el objeto de que ellos se comprometan a mantener la calidad del servicio que se presta.

Tabla 1. Identificación Del Nivel Del Impacto De Los Programas De Salud Ofrecidos En Las Familias

OBJETIVO GENERAL: DESDE LA GERENCIA SOCIAL SE ANALIZARA EL NIVEL SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA					
OBJETIVO ESPECIFICO	NUMERO	PREGUNTAS	TRABAJADOR	BENEFICIARIO	AUDITORA MEDICA
IDENTIFICAR CUAL HA SIDO EL IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DE SALUD OFRECIDOS EN LAS FAMILIAS	1	QUE BENEFICIOS HA RECIBIDO USTED DE NUESTRO PROGRAMA? PORQUE?	X	X	X
	2	HAN SIDO BUENOS ESTOS SERVICIOS? PORQUE	X	X	X
	3	CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO DE SALUD HA SIDO OPORTUNO? PORQUE	X	X	X
	4	LOS SERVICIOS DE SALUD QUE PRESTAN LAS ENTIDADES CONTRATADAS, CUMPLEN CON LAS EXPECTATIVAS DE SU GRUPO FAMILIAR? PORQUE?	X	x	X
	5	LA ATENCION BRINDADA EN LA PARTE ADMINISTRATIVA DEL AREA DE SALUD HA SIDO SATISFACTORIA? PORQUE?	X	X	X
	6	SE HAN VISTO BENEFICIADOS ECONOMICAMENTE AL PERTENECER A UN PROGRAMA DE SALUD? PORQUE?	X	X	X
	7	QUE TAN IMPORTANTE ES PARA USTED EL SERVICIO MEDICO	X	X	X

Fuente: Esta investigación

Tabla 2. Propuesta De Estrategias De Mejoramiento Desde La Gerencia Social

OBJETIVO GENERAL: DESDE LA GERENCIA SOCIAL SE ANALIZARA EL NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS A LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA					
OBJETIVO ESPECIFICO	NUMERO	PREGUNTAS	TRABAJADOR	BENEFICIARIO	INVESTIGADOR
PROPONER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DESDE LA GERENCIA SOCIAL	1	QUE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO USTED PROPONE PARA MEJORAR EL PROGRAMA DE SERVICIOS DE SALUD OFRECIDO.	X	X	
	2	QUE ASPECTOS SON LOS QUE MAS DESTACA DE SU SERVICIO	X	X	
	3	CUALES SON LAS PRINCIPALES FALENCIAS QUE USTED HA VISTO EN EL PROGRAMA DE SALUD OFRECIDO A SUS BENEFICIARIOS	X	X	
	4	CONOCE USTED ACERCA DEL SERVICIO DE SALUD QUE OFRECEN EN ALGUNAS EMPRESAS? Y QUE DIFERENCIA USTED ENCUENTRA ENTRE EL DE OTRAS EMPRESAS AL QUE SU GRUPO FAMILIAR RECIBE?	X	X	
	5	DESDE LA GERENCIA SOCIAL QUE PUEDE APLICAR EN EL PROGRAMA DE SERVICIO DE SALUD			X

Fuente: Esta investigación

Tabla 3. Aplicación De Estrategias Gerenciales Para El Mejoramiento Del Servicio Médico Asistencial Del Sena

No.	PREGUNTADO	ENTREVISTADOS
1	Cómo cree usted que se aplican las estrategias gerenciales en el campo de la salud?	MEDICO SENA, MEDICA AUDITORA, DIRECTIVO SENA
2	Usted Considera que en el servicio de salud de la Institución, se pueden aplicar estrategias gerenciales?, cuáles?	

Fuente: Esta investigación

CONCLUSIONES

En conclusión observamos que 87.5% del personal entrevistado, presenta una alta satisfacción, lo que significa que el servicio de salud del SENA, se está prestando con calidad, de manera adecuada, ágil y oportuna.

Que los funcionarios encargados de la administración de este proceso, son personas idóneas, por su conocimiento y su calidad humana que han demostrado en la atención a las familias beneficiarias del servicio.

Algunas opiniones, dicen que las tarifas del Servicio Médico Asistencial, son bajas con respecto al costo comercial, lo cual obstaculiza la prestación del servicio por parte de los médicos; por lo tanto se debe apoyar el proyecto de actualización permanente de tarifas de servicios médicos, propuesto por la organización sindical del SENA, a fin de no caer en la falencias que actualmente se tiene por no poder contratar a profesionales subespecializados y únicos de la región (endocrinología, reumatología, hematología)

Concientizar a los beneficiarios que este servicio de salud que ofrece el SENA al grupo familiar del funcionario es único dentro de las Instituciones y que debemos cuidarlo y fortalecerlo, haciendo uso racional del mismo y apoyando la optimización de los recursos asignados a la Regional por parte del nivel Central.

Se espera que aplicando las estrategias de seguimiento y evaluación; control y auditoria, planes de mejoramiento y comunicación, el programa del Servicio Médico Asistencial se mantenga y fortalezca para beneficio de la comunidad SENA.

Teniendo en cuenta que las organizaciones son un conjunto de unidades que interactúan, es necesario socializar entre los funcionarios, los resultados de la presente investigación a través del desarrollo de talleres grupales, con el fin de conseguir en ellos un apoyo, para corregir las falencias y así fortalecer este excelente programa que nos ofrece la Institución..

BIBLIOGRAFÍA

ARRIETA JIMENEZ, Fredy Omar, Bienestar Social, Empresas del Siglo XXI, p. 1.

Constitución Política de Colombia, Presidencia de la Republica, Año 1991, p. 10.

HOYOS H., Paula Andrea y otros, Revista Investigación y Educación en Enfermería, Medellín Vol XXVI, No. 2, , Septiembre de 2009, p. 219.

INDES, La Gerencia Social Indes, Washington D.C., 2004. p. 12.

KLIKSBURG Bernardo, Hacia Una Gerencia Social Eficiente: Algunas Cuestiones Claves. p. 3.

LICHA Isabel, Las Herramientas de la Gerencia Social, Banco Interamericano de Desarrollo, INDES, Diseño y Gerencia de Políticas y Programas Sociales, 2002. p.4

Organización Mundial de la Salud, Disponible en Internet: [http /www.sap.org.ar](http://www.sap.org.ar).

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Ministerio de la Protección Social, Resolución 03588 de 2010, Bogotá. p. 2.