

**PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE LA E.S.E.
HOSPITAL CUMBAL**

SANDRA LORENA ESTRADA VILLOTA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
PASANTIA
E.S.E. HOSPITAL CUMBAL
2009**

**PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE LA E.S.E.
HOSPITAL CUMBAL**

SANDRA LORENA ESTRADA VILLOTA

**Monografía para obtener título de profesional en Comercio Internacional y
Mercadeo.**

Dr. MARIO FERNANDO ARCOS ROSAS
Asesor: Universidad

GIOVANNI MUÑOZ MD.
SUBGERENTE CIENTÍFICO
Asesor: Empresa

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
PASANTIA
E.S.E. HOSPITAL CUMBAL
2009

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis son responsabilidad exclusiva de sus autores”.

Artículo 1° del acuerdo 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Presidente de Tesis

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a dios por brindarme la sabiduría y la fuerza que necesitaba para salir adelante en momentos difíciles.

De manera especial agradezco a mis padres, abuelitos tíos y demás familiares, por su comprensión apoyo confianza y amparo que me dedicaron durante ni carrera.

Agradecimientos a mis amigos, por su amistad y apoyo en el desarrollo de mi carrera.

DEDICATORIA

Dedico esta monografía a mi madre roció Villota a mi padre lleras estrada, a mis abuelitos y tíos, quienes me apoyaron y sacaron adelante para que ahora sea una profesional en comercio internacional y mercadeo.

A una amiga muy especial querida como una hermana, quien me apoyo y comprendió cuando lo necesite.

A mis amigos quienes estuvieron allí cuando mas los necesiten y siempre encontré con quien contar.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. JUSTIFICACIÓN	23
2. ASPECTOS GENERALES.....	26
2.1 TÍTULO	26
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
2.2.1 Identificación del problema	26
2.2.2 Formulación del problema.....	27
2.2.3 Sistematización del problema:	27
2.3 OBJETIVOS.....	28
2.3.1 Objetivo general	28
2.3.2 Objetivos específicos:	28
2.4 METODOLOGÍA	28
2.4.1 Tipo de Investigación:	29
2.4.2 Métodos de investigación:.....	30
2.4.3 Fuentes para la recolección de información:.....	30
2.4.4 Población	30
2.4.5 Muestreo	31
2.4.6 Definición del proceso de tabulación, traficación e interpretación.....	32
3. MARCO REFERENCIAL.....	33
3.1 MARCO TEÓRICO	33
3.1.1 Planeación estratégica de mercado	33
3.1.2 Antecedentes:	36
3.1.3 Imagen institucional:	39
3.1.4 Eslogan.....	39
3.1.5 Imagen corporativa	39
3.1.6 Estrategias de mercadeo aplicado a la E.S.E. Hospital Cumbal.....	41

	pág.
3.2 MARCO GEOGRÁFICO	42
3.3 MARCO DEMOGRÁFICO.....	43
3.3.1 Economía.....	44
3.3.2 Cultura.	44
3.3.3 Vías de comunicación.....	45
3.3.4 Bienestar social.....	45
3.3.5 Impacto social.....	45
3.4 MARCO TEMPORAL.....	45
3.5 MARCO LEGAL.....	46
3.6 MARCO CONCEPTUAL.....	51
4. CONTENIDO	62
4.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	62
4.1.1 Unidades de atención de la E.S.E. Hospital Cumbal	63
4.1.2 Imagen institucional:	64
4.1.3 Principios corporativos:.....	64
4.1.4 Objetivos corporativos:	65
4.1.5 Políticas:	65
4.2 CONSULTA MÉDICA	66
4.2.1 Medicina general.....	66
4.2.2 Medicina familiar	66
4.2.3 Consulta de enfermería.....	66
4.2.4 Atención odontológica.....	67
4.3 CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL	67
4.3.1 Promoción y prevención:.....	67
4.3.2 Periodoncia:	67
4.3.3 Operatoria:	67
4.3.4 Endodoncia:	67
4.3.5 Cirugía:	67
4.3.6 Laboratorio clínico.....	68

	pág.
4.3.7 Exámenes que requieren ayuno estricto:.....	68
4.3.8 Exámenes que No requieren ayuno:.....	68
4.3.9 Obstétricos de baja complejidad:.....	68
4.3.10 Servicio farmacéutico.....	68
4.3.11 Hospitalización general de adultos	68
4.3.12 Hospitalización pediátrica	69
4.3.13 Fototerapia.....	69
4.3.14 Electrocardiografía.....	69
4.3.15 Oximetría de pulso.....	69
4.3.16 Imagenología:	69
4.3.17 Urgencias.....	69
4.3.18 Sala de procedimientos.....	70
4.3.19 Observación en urgencias	70
4.3.20 Atención al usuario	70
4.3.21 Sala de rehabilitación oral.....	70
4.3.22 Inyectología.....	70
4.3.23 Traslado asistencial básico	70
4.4 PERSONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL.	71
4.4.1 Planta asistencial:	71
4.4.2 Planta administrativa:.....	72
4.4.3 Planta física de la E.S.E. Hospital Cumbal.	72
4.4.4 Producción.....	75
4.5 VARIABLES DEL ESTUDIO	89
4.5.1 Graficación e interpretación de encuestas.....	89
4.5.2 Recomendaciones para el satélite ubicado en el resguardo de Chiles:.....	99
4.5.3 Recomendaciones para el satélite ubicado en el resguardo de Panan:	100
4.5.4 Recomendaciones para el hospital de Cumbal:.....	101
4.5.5 Análisis de resultados	101
4.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	105

	pág.
4.7 IMAGEN INSTITUCIONAL.....	106
4.7.1 Misión.....	106
4.7.2 Visión	106
4.7.3 Objetivos generales:	107
4.7.4 Objetivos específicos:	107
4.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	107
4.8.1 Consulta médica general:	108
4.8.2 Consulta de enfermería:.....	108
4.8.3 Consulta odontológica general:.....	108
4.8.4 Consulta de trabajo psicosocial:	109
4.8.5 Servicio de farmacia. El servicio de farmacia se ofrece tanto en la IPS Indígena en el centro como en la zona rural cuando se necesite, el usuario encontrara un completo depósito de medicamentos.....	109
4.8.6 Atención y apoyo a programas de salud pública:.....	109
4.8.7 Medicina tradicional. En consideración a que el Municipio de Cumbal tiene gran cantidad de comunidad indígena pertenecientes a la Etnia de los Pastos se presta el servicio de medicina tradicional.....	109
4.8.8 Atención de laboratorio clínico. Atención en la toma y lectura de las muestras de acuerdo a unas ordenes emitidas por el personal médico y de enfermería de la institución.....	109
4.8.9 Promoción y prevención de la salud. Cuenta con equipo extramural.	109
4.8.10 Tarifas de contratos vigentes	109
4.9 ANÁLISIS DEL ENTORNO	109
4.9.1 Algunos resultados preliminares:.....	111
5. MATRICES DE EVALUACIÓN	112
5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN INTEGRADA DEL ENTORNO	112
5.1.1 Inventario de variables:.....	112
5.2 GUÍA DE ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE EXTERNO.....	118
5.3 GUÍA DE ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE INTERNO	119

	pág.
5.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)	121
5.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI).....	123
5.6 MATRIZ DE LA POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (PEYEA).	126
5.7 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)	129
5.7.1 (E.S.E.) Hospital Cumbal	130
5.7.2 (I.P.S.) indígena: calificación 2.1.....	130
5.8 MATRIZ DOFA.....	130
6. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN.....	131
6.1 ESTRATEGIA PENETRACIÓN EN EL MERCADO.....	131
6.1.1 Objetivo.....	131
6.1.2 Metas:	131
6.1.3 Táctica:	131
6.2 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO.....	132
6.2.1 Objetivo.....	132
6.2.2 Meta.....	132
6.2.3 Táctica.....	132
6.3 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO.....	132
6.3.1 Objetivo.....	132
6.3.2 Meta.....	132
6.3.3 Táctica.....	132
6.4 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO.....	132
6.4.1 Objetivo.....	132
6.4.2 Meta.....	132
6.4.3 Táctica.....	132
6.5 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO	133
6.5.1 Objetivo.....	133
6.5.2 Meta.....	133
6.5.3 Táctica.....	133

	pág.
6.6 ESTRATÉGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO	133
6.6.1 Objetivo.....	133
6.6.2 Meta.....	133
6.6.3 Táctica	133
6.7 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO.....	133
6.7.1 Objetivo.....	133
6.7.2 Meta.....	133
6.7.3 Táctica	133
6.8 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO	131
6.8.1 Objetivo.....	131
6.8.2 Meta.....	131
6.8.3 Táctica	131
6.9 ESTRATEGIA ALIANZAS ESTRATÉGICAS	131
6.9.1 Objetivo.....	131
6.9.2 Meta.....	131
6.9.3 Táctica	131
6.10 MATRIZ DE DESPLIEGUE DE ESTRATEGIAS 2009.....	131
6.12 PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DEL 2009 PARA LA ESE HOSPITAL CUMBAL	134
6.13 RECOMENDACIONES PARA FUTUROS PROGRAMAS.....	143
6.13.1 Programa de atención domiciliaria.....	143
6.13.2 Programa consulta externa nutricional.....	143
6.13.3 Programa de planificación familiar	143
6.13.4 Padres de familia.	144
7. CONCLUSIONES	145
8. RECOMENDACIONES	147
BIBLIOGRAFÍA.....	148
NETGRAFÍA	149
ANEXOS.....	150

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Formula para la obtención de la muestra a encuestar	31
Cuadro 2. Conformación de resguardos	32
Cuadro 3. Indicadores de calidad para Instituciones prestadoras de servicios de salud pública y privada (IPS-ESE)	48
Cuadro 4. Personal médico.....	71
Cuadro 5. Personal de enfermería.....	71
Cuadro 6. Personal de odontología	71
Cuadro 7. Personal de apoyo diagnóstico	72
Cuadro 8. Personal asistencial	72
Cuadro 9. Área administrativa.....	72
Cuadro 10. Planta física del hospital de Cumbal	73
Cuadro 11. Planta física de la nueva unidad de urgencias del hospital de Cumbal.	73
Cuadro 12. Camas disponibles de la ese hospital Cumbal.....	74
Cuadro 13. Planta física de los centros de salud de la E.S.E Hospital Cumbal....	74
Cuadro 14. Planta física de los puestos de salud de la E.S.E Hospital Cumbal ...	75
Cuadro 15. Comparativo consulta médica y urgencias.....	75
Cuadro 15. Consulta externa por régimen	76
Cuadro 16. Comparativo de urgencias	77
Cuadro 17. Comparativo de egresos hospitalarios	78

	pág.
Cuadro18. Comparativo de ayuda diagnostica	79
Cuadro 19. Comparativo procesos odontológicos	81
Cuadro 20. Comparativo actividades de promoción y prevención	82
Cuadro 21. Comparativo de producción de enfermería	83
Cuadro 22. Comparativo mensual de indicadores de internación promedio estancia, i semestre 2007-2008	84
Cuadro 23. Comparativo mensual de indicadores de internación giro de cama, semestre 2007-2008	85
Cuadro 24. Comparativo mensual de indicadores de internación porcentaje de ocupación, semestre 2007-2008.....	86
Cuadro 25. Comparativo de producción financiero del i semestre 2007-2008.....	87
Cuadro 26. Empresa social del estado “E.S.E. Hospital Cumbal”.....	112
Cuadro 27. Guía de análisis del microambiente externo	118
Cuadro 28. Guía de análisis del microambiente interno	120
Cuadro 29. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).....	122
Cuadro 30. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).	124
Cuadro 31. Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA).	126
Cuadro 32. Matriz de perfil competitivo.....	129
Cuadro 33. Matriz DOFA	132
Cuadro 34. Matriz de despliegue de estrategias 2009.....	131
Cuadro 35. Plan de mejoramiento estratégico del 2009 para la ese hospital Cumbal	134

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Logo Hospital Cumbal.....	39
Figura 2.....	40
Figura 3.....	40
Figura 4. Botón de identificación de ser funcionario de la E.S.E. Hospital Cumbal.	41

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfico 1. Comparativo consulta médica y urgencias	76
Gráfica 2. Consulta externa por régimen	77
Gráfico 3. Comparativo de urgencias semestre 2007-2008.....	78
Gráfico 4. Comparativo de egresos hospitalarios	79
Gráfico 5. Comparativo de ayuda diagnóstica.	80
Gráfico 6. Comparativo procesos odontológicos.....	81
Gráfico 7. Comparativo actividades de promoción y prevención	82
Gráfico 8. Comparativo de producción de enfermería	83
Gráfico 9. Comparativo mensual de indicadores de internación - promedio estancia.	84
Gráfico 10. Comparativo mensual de indicadores de internación - giro de cama	85
Gráfico 11. Comparativo mensual de indicadores de internación - porcentaje de ocupación.....	86
Gráfica 12. Comparativo de producción del semestre I 2007-2008	88
Gráfico 13. Encuesta 1	89
Gráfico 14. Encuesta 2	89
Gráfico 15. Encuesta 3	90
Gráfico 16. Encuesta 4	90
Gráfico 17. Encuesta 5	91
Gráfico 18. Encuesta 6	91

	pág.
Gráfico 19. Encuesta 7	92
Gráfico 20. Encuesta 8	92
Gráfico 21. Encuesta 9	93
Gráfico 22. Encuesta 10	93
Gráfico 23. Encuesta 11	94
Gráfico 24. Encuesta 12	94
Gráfico 25. Encuesta 13	95
Gráfico 26. Encuesta 14	95
Gráfico 27. Encuesta 15	96
Gráfico 28. Encuesta 16	96
Gráfico 29. Encuesta 17	97
Gráfico 30. Encuesta 18	97
Gráfico 31. Encuesta 19	98
Gráfico 32. Encuesta 20	98
Gráfico 33. Resultado de la matriz de posicionamiento	128

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. PROPUESTA DE LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EXTERIORIZAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL.....	151
ANEXO B. GRÁFICAS.....	156

RESUMEN

La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad, la cual cuenta con todos los servicios pertenecientes a este nivel de protección.

Con esta investigación se logro identificar las fortalezas que posee, las debilidades que presenta, las amenazas que afronta y por supuesto las oportunidades que debe fructificar, con la calidad con que presta sus servicios frente a la competencia directa que se encuentra en el municipio, la investigación dirigida a los directos relacionados con la institución, los usuarios que pertenecen a la base de datos de la entidad y a los funcionarios de la misma por lo cual los resultados son seguros y confiables para E.S.E. Hospital Cumbal.

El resultado de esta investigación da lugar a un plan de acción de despliegue de estrategias para el 2009, estrategias de mercadeo con las cuales se aprovecha las fortalezas que tiene la institución para minimizar amenazas que presenta, con lo cual se logara mayor penetración en el mercado del municipio de Cumbal y un mayor grado de reconocimiento en los municipios vecinos.

ABSTRACT

The E.S.E. Hospital Cumbal is a health services lender institution of low complexity, which counts on all the services belonging to this level of protection.

With this investigation itself achievement to identify the fortresses that possesses, the weaknesses that presents, the threats that confronts and of course the opportunities that should bear fruit, with the quality with which I lend its services set against the direct competence that is found in the municipality, the investigation directed to the direct related to the institution, the users that belong to the database of the company and to the officials Of the same one by which the results are insurances and dependable for AND. S. AND. Hospital Cumbal.

The result of this investigation gives rise to a plan of action to unfold of strategies for the 2009, strategies of marketing with which takes advantage of the fortresses that has the institution to minimize threats that presents, with which itself logara greater market penetration of the municipality of Cumbal and a greater degree of recognition in the neighboring municipalities.

INTRODUCCIÓN

La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución que se caracteriza por la calidad humana que brinda a los usuarios y por ende se interesa por la satisfacción de los mismos, es por ello que se han manifestado diferentes propuestas por parte del Comité Técnico Científico de la institución encaminadas a la optimización en la calidad del servicio; una de esas propuestas es la de realizar una investigación de mercadeo en las diferentes áreas del hospital, lo cual se considera una necesidad institucional en cuanto a calidad en el servicio e imagen de la entidad se refiere.

En este orden de ideas, a través de la realización de la pasantía, se propone realizar un plan de mejoramiento estratégico para La E.S.E. Hospital Cumbal con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la institución debido a que en la actualidad las empresas no pueden sobrevivir por simplemente cumplir con su misión institucional de realizar un buen trabajo o brindar un buen servicio, es necesario realizar una excelente labor de interacción con los usuarios para obtener éxito en el mercado que es cada vez más competitivo.

La calidad de la atención medica se determina como aquella clase de atención que se debe proporcionar al paciente brindándole un máximo y mas completo bienestar; en otras palabras una medición de la calidad del servicio de la atención es el grado de satisfacción que tenga el paciente, por esta razón se pretende realizar una investigación que permita diagnosticar o definir la situación actual del servicio que presta La E.S.E. Hospital Cumbal.

Evaluar la calidad del servicio permite a la institución identificar sus debilidades, fortalezas, amenazas, oportunidades, con ello mejorar la productividad, lograr mayor competitividad, garantizar la permanencia en el mercado, generar mejor prestación del servicio y por lo tanto mayor satisfacción al usuario y por ende fidelidad, por consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo. Vemos entonces, cómo la satisfacción del usuario se constituye una de las variables más importantes para evaluar la calidad de la atención integral que presta la entidad. Ante este escenario, el objetivo del presente estudio está dirigido a conocer la percepción del servicio y la calidad del mismo en La E.S.E. Hospital Cumbal.

Con el fin de identificar posibles conflictos existentes entre el servicio brindado por La E.S.E. Hospital Cumbal y la mentalidad que tengan del servicio los usuarios del mismo se dice que sin importar cual sea la razón social de una institución es importante contar con calidad en el servicio. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la meta final de una organización no es producir y dar un buen servicio, su finalidad es tener usuarios satisfechos que deseen permanecer en relación con la institución a través del tiempo y estén en disposición de promover y defender los servicios que presta la institución. Por esta razón ofrecer un servicio de alta

calidad al usuario son elementos necesarios cuando se pretende alcanzar esa meta final. Es aquí donde se manifiesta la importancia de llevar a cabo estudios donde se tenga contacto directo con los usuarios y se les indague por la atención recibida en la institución.

Los resultados de esta investigación servirán como material de información para establecer planes de acción que La E.S.E. Hospital Cumbal considere pertinentes y necesarios llevar a cabo para el mejoramiento del servicio brindado a sus usuarios.

Los procesos de investigación de mercados ponen en conocimiento de la institución la Identificación del cliente y determinar sus gustos y preferencias, ofrecer servicios y atención del servicio acordes con las preferencias y necesidades de dicho usuario y medir la respuesta de los usuarios para lograr, invertir sólo en aquellos proyectos que produzcan mayores beneficios. Con esto se pretende una mayor relación con el usuario.

1. JUSTIFICACIÓN

La E.S.E. Hospital Cumbal en el momento cuenta con diversos adelantos administrativos, humano, tecnológicos, prestando los servicios de: Urgencias, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Atención Materna y del Recién Nacido, única institución en la región prestadora de estos servicios, también cuenta con la certificación como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), y la de Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia (AIEPI), los servicios de Consulta Médica general, Consulta de Enfermería, Consulta Odontológica General, Consulta de Trabajo psicosocial, Servicio Farmacéutico, Atención y Apoyo a Programas de Salud Pública, Laboratorio Clínico, Programas de Promoción y Prevención de la Salud, los cuales tienen competencia ya que los presta la IPS Indígena del Gran Cumbal, sin embargo la institución cuenta con mayor amplitud en la prestación de estos servicios, motivo por el cual se hace necesario un aumento de la cobertura de los mismos en el municipio de Cumbal principalmente y los municipios vecinos, a través de la implementación de un Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo y la generación de estrategias para exteriorizar del portafolio de servicios de la E.S.E. Hospital Cumbal, a nivel rural, urbano del Municipio de Cumbal y otros municipios como Guachucal y Carlosama para lograr incrementar la demanda de los servicios.

La empresa se caracteriza por ser la única institución que cuenta con los servicios de primer nivel de forma integral, con tecnología de punta y personal preparado para el desarrollo de cada función y con un buen posicionamiento institucional.

Debido a la calidad en la tecnología, de los servicios que presta la institución, del talento humano con el que cuenta, y el mantenimiento de los equipos, así como los materiales necesarios para el buen funcionamiento de ellos; los costos de la prestación de los servicios son contratados por la modalidad de Evento, pero se rigen según los manuales tarifarios que maneja el Seguro Social, el SOAT y las EPS's y ARS's con las que actualmente tiene contratos, sin embargo algunas de las EPS's desconocen la calidad del servicio que se presta y hacen que en algunos casos no se utilice el servicio.

La E.S.E. Hospital Cumbal, es una institución prestadora del servicio de salud del primer nivel, la cual contrata con otras entidades o instituciones aseguradoras como IPS, ARS del sistema subsidiado, contributivo y Alcaldía, cuenta con servicios integrales, los cuales son paquetes completos de atención y prevención de la salud, para la población del Municipio de Cumbal y sus alrededores, con lo cual se busca disminuir el margen de gravedad de enfermedades y prevenir las mismas, las cuales detectadas a tiempo y con tratamiento adecuado mejoran y prolongan la calidad de vida de los usuarios.

Las motivaciones que llevaron a realizar este estudio o investigación se justifican por la necesidad que tiene La E.S.E. Hospital Cumbal de conocer el estado actual de la satisfacción del usuario con el servicio, el nivel de conocimiento que ellos tienen del portafolio de servicios que ofrece y grado el de posicionamiento que tiene la institución para así tener bases y enfrentar los diferentes retos y amenazas generadas por el comportamiento del entorno.

Toda actividad que realice La E.S.E. Hospital Cumbal debe estar encaminada a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios; no se trata de intuir o suponer lo que ellos necesitan o esperan, sino de preguntarles y que sean ellos mismos quienes orienten a la empresa y definan cómo quieren ser atendidos.

Por medio del plan de mejoramiento estratégico La institución podrá conocer la percepción que tienen los usuarios del servicio que presta la institución y estar al tanto de los motivos que tienen los usuarios para hacer uso de los servicios. Estos aspectos le permitirán al Hospital tener una visión mas clara de cómo los usuarios desean ser atendidos y las expectativas que ellos tienen frente al servicio que les presta la institución.

Otra situación presentada en la región es el desconocimiento por parte de los usuarios acerca de los servicios que se presta, la calidad y los beneficios de ciertos programas y procedimientos que se realizan en la institución, por lo tanto se hace necesario la difusión de los mismos aprovechando seminarios, conferencias, propagación del portafolio de servicios y la pagina Web, medios y estrategias que se establecerán a través del Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de la E.S.E. Hospital Cumbal.

Para conocer la percepción del usuario del Municipio de Cumbal y de los municipios vecinos, y el nivel de conocimiento del portafolio de servicios de la E.S.E. Hospital, es por ello que el desarrollo del trabajo de grado, girara en torno a la investigación del mercado en el cual se desarrolla y por lo cual se pretende aplicar herramientas del Mercadeo, a través del diseño de un Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo que llegue al objetivo primordial, el cliente; con lo cual se lograra mejorar la calidad de vida de los usuarios que requieren y utilizan los servicios de la E.S.E. Hospital Cumbal, por otra parte obtener un aumento en la ventas y así alcanzar beneficios para la institución.

El impacto que tendrá la ejecución de este proyecto, se reflejará en el aumento de las ventas de servicios hacia usuarios, incrementando con ello el índice de rentabilidad de la institución y con ello la posibilidad de contratar mas especialistas y adquirir nuevas tecnologías en el campo de la salud, permitiendo confirmar su posicionamiento en el Municipio de Cumbal, ampliar su cobertura a otros municipios como Guachucal, Carlosama, Ricaurte.

Los resultados de esta investigación le serán útiles a la E.S.E. Hospital Cumbal para identificar de manera clara las debilidades y fortalezas que tiene que se presentan en la prestación del servicio, facilitándole de esta manera el planteamiento de estrategias o planes de acción que la entidad considere idóneos llevar a cabo para la solución de problemas.

Las estrategias encaminadas a la satisfacción del cliente y la promulgación del portafolio de servicios, son esenciales para alcanzar la satisfacción del usuario como el éxito de la E.S.E. Hospital Cumbal, estas son componentes primordiales para lograr imagen corporativa y posicionamiento en el mercado como una entidad prestadora de excelente servicio en salud. Así entonces, estos factores se complementan y se generan en los usuarios un conjunto de sentimientos de satisfacción e insatisfacción que dependen tanto de la información que se recibe del servicio, como de la satisfacción del servicio en sí, por tanto, el usuario evalúa la información obtenida y la relaciona con el resultado de hacer uso del servicio y posteriormente realiza juicios y determina sus niveles de satisfacción total.

Es esta la razón por la cual la E.S.E. Hospital Cumbal se ve en la necesidad de realizar investigaciones con el fin de conocer la situación actual de la prestación de los servicios y la percepción que tienen los usuarios de los mismos, para así estar en la posibilidad de corregir a tiempo posibles falencias que se pueden estar presentando y para lograr conseguir estos resultados mencionados anteriormente es necesario tener un contacto directo con los usuarios del servicio ya que ellos son las personas mas indicadas para acentuar que esta funcionando bien y que aspectos son susceptibles de cambio en la prestación del servicio en base a esta información obtenida con el contacto directo con ellos se definirá los planes de acción a realizarse con el propósito exclusivo de tener a los usuarios satisfechos los cuales estén dispuestos a recomendar a las personas que los rodean que hagan uso de los servicios que el Hospital ofrece y que ellos vuelvan a ser uso de estos servicios en caso de necesitarlos nuevamente.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 TÍTULO

“PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL”.

2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.2.1 Identificación del problema. La E.S.E. Hospital Cumbal, ubicado en el barrio San Antonio, casco urbano del Municipio de Cumbal, con registro de habilitación hospitalaria número 5222700321 del 20 de octubre de 2006 consta con los siguientes servicios de atención Hospitalaria de primer nivel: consulta externa, urgencias, hospitalización, atención y apoyo a programas de salud pública, odontología, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, servicio farmacéutico, programas de prevención y promoción, atención materna y del recién nacido, traslado asistencial básico (ambulancias), los cuales se prestan con responsabilidad y ética profesional por lo que se consiguió la certificación como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), y la de Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia (AIEPI).

La calidad, hoy en día, es un concepto clave para los servicios de salud, y se define como el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provee a los beneficiarios, a fin de brindar el mayor número posible de años de vida saludable, a un costo social y económicamente válido, tanto para el sistema como para sus afiliados.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el concepto de calidad bajo diversos parámetros: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, impacto final en la salud.

Las nuevas políticas de la E.S.E. Hospital Cumbal busca una comunidad sana, con el apoyo de acciones de promoción de la salud, prevención en todos los niveles, componentes psicosociales de la salud utilizando para ello la promoción de políticas planes, programas, capacitación, movilización de recursos, investigación, información y asesoría técnica directa con el propósito de contribuir a la preservación y recuperación de la salud, y al desarrollo humano.

A nivel de servicios prestados, es considerado de alta calidad tanto en atención de consulta externa general como de los demás servicios, también en lo relacionado a laboratorio clínico e imágenes diagnósticas la entrega de resultados, se hace de manera oportuna o de acuerdo con la urgencia de entrega de los mismos, por lo cual se tiene un alto grado de reconocimiento.

Se debe que tener en cuenta el diagnóstico para determinar la situación actual de la ESE Hospital Cumbal, para entrar a diseñar un plan que resuelva las debilidades encontradas en el estudio, y posteriormente alcanzar una mayor aceptación y reposicionamiento de la institución, con lo cual se lograr brindar mayor satisfacción a los usuarios reales, con la única finalidad de mejorar el servicio y entrar a fortalecer el posicionamiento e imagen corporativa de la institución, a través de la aplicación de cada una de las estrategias que resulten del estudio realizado. Contando con la información que nos proporcionen los usuarios del nivel de aceptación, prospectiva que ellos tienen frente a la institución, considerando las necesidades, los niveles de prestación de los servicios y la competencia como ejes fundamental para la creación del Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de la ESE Hospital Cumbal. Además esta propuesta busca, mediante su aplicación, elevar la competitividad en prestación de servicios de salud de primer nivel en el Municipio de Cumbal y en el sur del departamento de Nariño.

Con la creación e implementación en el 2005 de la Imagen Institucional de la ESE Hospital Cumbal, en la cual se plasma la misión, visión y principios corporativos entre otros componentes como el portafolio de servicios, se hace necesario la promulgación del mismo ante la población del Municipio de Cumbal como de los municipios cercanos, Guachucal, Carlosama y Ricaurte.

Todo esto con el fin de que la población de Cumbal y los municipios vecinos conozcan todos los servicios que presta la institución, se identifiquen con ella y su labor en la prestación del servicio en salud sea bien reconocida tanto por la totalidad de los servicios de primer nivel que presta como de la atención y trato a los usuarios que se le brinde por parte de la ESE Hospital Cumbal, para lograr mayor acogida de parte de los usuarios que no pertenecen a la entidad y mayor fidelidad de los que si pertenecen ya que un usuario satisfecho es la mejor propaganda de la excelencia de una institución, medio por el cual toda empresa se encuentra viva en un mercado tan competitivo como el de hoy en día un cliente satisfecho atrae mas clientes potenciales y nuevos a adquirir o solicitar los servicios de la entidad.

2.2.2 Formulación del problema. ¿Cuál es el plan de mejoramiento estratégico de mercadeo que necesita la E.S.E. Hospital Cumbal que permita mejorar la prestación de los servicios, ampliar la cobertura y confirmar el posicionamiento en el Municipio de Cumbal?

2.2.3 Sistematización del problema:

- ¿Cual es el grado de posicionamiento de la ESE Hospital Cumbal y el nivel de prestación de los servicios de la institución en el Municipio de Cumbal?

- ¿Qué grado de percepción tienen los usuarios de La ESE Hospital Cumbal del servicio que les presta la institución?
- ¿Los usuarios y la población del Municipio Cumbal y Municipios vecinos conocen el portafolio de servicios de la E.S.E. Hospital Cumbal?
- ¿Cuáles son las estrategias para fortalecer el posicionamiento y mejorar la calidad de la atención del servicio que necesita la ESE Hospital Cumbal?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 Objetivo general. Diseñar un Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de la E.S.E. Hospital Cumbal, que permita mejorar los servicios, ampliar la cobertura y confirmar el posicionamiento en el Municipio de Cumbal y lograr reconocimiento en los municipios vecinos para combatirlos en la institución más competitiva a nivel del sur del departamento de Nariño.

2.3.2 Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico identificando la situación actual de la E.S.E. Hospital Cumbal, con relación a las áreas administrativa, de mercadeo, financiera, de prestación de servicios y además mirar el grado de posicionamiento de la institución en el Municipio de Cumbal.
- Investigar el sector al cual pertenece la institución, y el mercado al cual está dirigida la prestación del servicio de salud de la E.S.E. Hospital Cumbal.
- Crear estrategias de mejoramiento de prestación de los servicios y difusión de los mismos indicando la calidad de los mismos que presta la E.S.E. Hospital Cumbal, estas con base en la investigación de mercado realizada.
- Establecer el plan de acción para la aplicación de las estrategias creadas para lograr el Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de la E.S.E. Hospital Cumbal.

2.4 METODOLOGÍA

Para el presente plan se ha estipulado realizar una investigación de mercado del sector de la salud del Municipio de Cumbal y del nivel de la prestación del servicio en salud de la ESE Hospital Cumbal, conocer el portafolio de servicios y las estrategias implementadas para la difusión de los mismos, y las que en el momento se encuentran en funcionamiento, esto para identificar las dificultades y aciertos que se presentan tanto en la prestación del servicio como al momento de promocionar los servicios, el cual me permite hacer un diagnóstico de la situación

actual de la institución. Para crear estrategias atractivas para lograr incrementar el número de usuarios que acuden a la E.S.E. Hospital Cumbal.

Para establecer un diagnóstico acerca de las características de los usuarios se aplicará el método de la observación y además de revisión de información primaria y secundaria acerca de los clientes que se encuentran en la base de datos de La ESE Hospital Cumbal.

De igual manera para la definición de las estrategias a aplicar para mejorar el servicio y el grado de conocimiento del portafolio de servicios, que pueden ser relevantes y adecuados a las características establecidas de los usuarios, para lo cual se realizará un proceso de investigación y revisión de información primaria y secundaria acerca de este tema.

Posteriormente se establecerán los lineamientos bajo los cuales se ha de desarrollar la estrategia, esto teniendo en cuenta información acerca de normas y reglas a seguir en cuanto a la ESE Hospital Cumbal y entidades de salud se refiere, la cual se encontrará en el departamento de planeación del hospital.

En última instancia se procederá al diseño y elaboración de la estrategia, la cual una vez desarrollada se propondrá a la ESE Hospital Cumbal.

Se elaborará un informe final sobre la evolución y alcances de la pasantía, el cual se entregará al asesor de la ESE Hospital Cumbal, al asesor de la universidad y posteriormente al programa de Comercio Internacional y Mercadeo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa de la Universidad de Nariño.

2.4.1 Tipo de Investigación:

- **Descriptivo:** dado que el problema a investigar, se desarrollara a través del conocimiento, atención que presta la E.S.E. Hospital Cumbal a sus usuarios, y del comportamiento de los usuarios y sus expectativas en cuanto a la atención y conocimiento de los servicios que presta la institución en, ya que estudia las características del universo de investigación, estos estudios acuden a técnicas específicas en la recolección de información como la observación, las entrevistas y los cuestionarios o encuestas, también puede utilizarse informas y documentos con los cuales cuente la institución. Se utiliza muestreo para la recolección de la información, y esta es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico. El enfoque que se utilizará es cuantitativo, por utilizar instrumentos de recolección de información y medición de variables estructuradas que serán cuantificadas en la etapa de procesamiento y analizados, usando el método estadístico.

2.4.2 Métodos de investigación:

- **Método de observación:** proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura la cual se va a investigar. Es de gran ayuda para desarrollar el presente estudio ya que facilita observar los hechos acontecimientos fenómeno que se presenta en determinada situación y son susceptibles de ser analizados y redactados en base a una realidad.
- **Método deductivo:** el conocimiento deductivo permite que a partir de situaciones generales se llegue a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general, Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares.
- **Método análisis y síntesis:** el análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracteriza una realidad: de ese modo se puede establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

El análisis descompone el todo en sus partes y la identifica, mientras que la síntesis relaciona los elementos componentes del problema y crea explicaciones a partir de su estudio.

2.4.3 Fuentes para la recolección de información:

- **Fuentes secundarias:** toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica, la cual esta contenida en materiales escritos como libros, revistas, o investigaciones existentes acerca del tema, etc.
- **Fuentes primarias:** si es necesario para el buen desarrollo de la investigación propuesta se dependa de información que se deba recoger en forma directa, se llevara acabo la utilización de técnicas y procedimiento que suministren la información adecuada. Se refiere a:
 - Encuestas.
 - Cuestionarios, entrevistas y sondeos.
 - Observación, como técnica en la recolección de datos.

2.4.4 Población. La población de estudio estará conformada por los habitantes del Municipio de Cumbal, según el censo 2005 DANE 30.996 habitantes pertenecientes al régimen subsidiado, contributivo o vinculados dependiendo de la aseguradora o institución que los acoja.

2.4.5 Muestreo. La población total del Municipio de Cumbal según fuentes de información del DANE realizado el censo en el 2005 es de 30.996 habitantes, por ello se utilizará Muestreo Aleatorio Simple, el cual es un muestreo probabilístico que permitirá hacer encuestas a personal de la población, la misma oportunidad de ser escogidas para el estudio lo tendrán todos los pobladores del Municipio. Para la selección de la muestra se utilizará del número de habitantes total del cual se extrae la muestra bajo la fórmula la cual da como resultado 379 encuestas en el Municipio. El Municipio de Cumbal es una zona conformada por resguardos indígenas y el casco urbano, y la cual los resguardos tienen a su vez una subdivisión en veredas lo cual el Municipio está conformado por 4 resguardos indígenas así: Resguardo Indígena de Mayasquer, Resguardo Indígena de Chiles, Resguardo Indígena de Panan y el Resguardo Indígena del Gran Cumbal y estos a su vez en veredas las cuales son 26 más el casco urbano o denominado El Pueblo, por lo que dividida la muestra de 379 entre las 26 veredas más el pueblo el total 27 nos da un resultado de 14 encuestas por vereda a realizar de forma aleatoria para que la información no sea confiable y no se centre en una sola parte de la población.

Cuadro 1. Fórmula para la obtención de la muestra a encuestar

N	=	Universo/Población. Estudio	Total población objeto del estudio o investigación	30.996
n	=	Tamaño de la Muestra	Base para determinar el número de encuestas	379
Z	=	Nivel de confianza (95%)	Qué % de la población se deja de observar	1,95
e	=	Error muestral permitido	Variabilidad permitida en el resultado ($\pm 5\%$)	0,05
P	=	Proporción de la Población de probabilidad de éxito (50%)		0,5
Q	=	Proporción de la Población de probabilidad de fracaso (50%)		0,5

Fuente. Este estudio

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{(1.95)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 30.996}{(0.05)^2 (30996-1) + (1.95)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{3.80 \times (0.25) \times 30.996}{(0.0025) \times (30995) + (3.80) \times (0.25)}$$

$$n = \frac{(0.95) \times 30.996}{(77.48) + (0.95)}$$

$$n = \frac{29756.16}{78.44}$$

$$n = 379$$

La muestra según la fórmula anterior es de 379 encuestas para aplicar en el Municipio de Cumbal, usuarios del hospital y no usuarios del hospital para de esta manera logrará que la información no se sesgue y poder encuestar a parte de todos los pobladores.

El Municipio está conformado por 4 resguardos los cuales se subdivide en 26 veredas y es casco urbano.

Cuadro 2. Conformación de resguardos

n	=	Tamaño de la Muestra	Base para determinar el número de encuestas	379
v	=	Numero de veredas mas el casco urbano	26 veredas mas el pueblo	27
X	=	Error muestral permitido	Numero de encuestas por vereda.	14

Fuente. Este estudio

$$X = \frac{n}{v}$$

$$X = \frac{379}{27}$$

$$X = 14$$

2.4.6 Definición del proceso de tabulación, traficación e interpretación. La tabulación se realizara mediante el conteo de los resultados de las encuestas y los datos serán presentados en tablas distribuidas de acuerdo a frecuencias absolutas y relativas. Para la graficación se utilizará gráficos circulares en donde en cada uno mostrará los porcentajes, es decir las frecuencias relativas arrojadas por los resultados de las encuestas con su respectiva interpretación.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Planeación estratégica de mercado. La Planeación Estratégica de Mercado está principalmente relacionada con la asignación de recursos que son escasos y de los que se desea obtener un rendimiento o utilidad. Es un proceso de toma de decisiones que relaciona la situación actual de una empresa con la situación deseada para ella en el largo plazo, fijando metas a alcanzar y especificando los mejores caminos para ello.

La Planeación Estratégica de Mercado toma como punto de partida la Misión de la Empresa y su definición de Negocio, los cuales establecen para ella un campo de acción, determinado en base a productos y servicios (tecnología), mercados atendidos (clientes) y necesidades satisfechas (beneficios).

Una vez establecido este punto de partida, debe hacerse un Análisis de la Situación de la empresa y del medio ambiente competitivo que la rodea, con objeto de identificar factores estratégicos que tengan un impacto relevante y significativo sobre su operación, ahora o en el futuro.

La Planeación estratégica es un Proceso de crear y mantener una coherencia estratégica entre las metas, capacidades de la organización y sus oportunidades de marketing cambiantes.

La declaración de la misión de la empresa es la expresión del propósito de la organización; lo que ésta desea lograr en el entorno más amplio. Es de vital importancia saber ¿En qué negocio estamos? ¿Quién es el cliente? ¿Qué valora el cliente? o ¿Cuál debe ser nuestro negocio? Para tener objetivos y metas que alcanzar y saber hacia dónde vamos como organización.

Los factores externos a la empresa pueden ser del Medio Ambiente (económico, demográfico, social), la Industria en la que participa la empresa (tamaño, estructura, tecnología, productos y servicios, actividades de comercialización) y sus Competidores (participación, productos y servicios, distribución, promoción y ventas).

Estos factores externos son incontrolables por la empresa y se les considera como Oportunidades cuando la afectan positivamente, y como Amenazas o Limitaciones cuando la afectan negativamente.

Los factores internos, controlables por la empresa, se consideran como sus Fuerzas o Fortalezas cuando significan recursos que se tienen para aprovechar

las oportunidades y disminuir las limitaciones. Y como Debilidades cuando representan puntos vulnerables que tienen el efecto contrario: le impiden aprovechar oportunidades y la hacen más sensible al impacto de las limitaciones.

La finalidad de esta etapa de análisis es disponer de información relevante para usos estratégicos más que estadísticos, por lo que, más que la cantidad de información a presentar, son importantes su calidad y su significado.

Realizado este análisis, se hace una selección de aquellos factores que sobresalen por su relevancia y significación para la operación de la empresa, independientemente de que sean Oportunidades, Limitaciones, Fuerzas o Debilidades, pero jerarquizados de acuerdo a su importancia.

Este listado de Factores Críticos (DOFA), (FOLD), se vuelve entonces instrumental para la formulación del Plan Estratégico y de ellos se desprenden los objetivos, estrategias y actividades para la empresa.

Hay dos formas en que el análisis estratégico puede ser utilizado para la formulación de un plan, en este caso del plan estratégico de mercado y el establecimiento de cursos de acción específicos a seguir, ahora y en el futuro.

La primera de ellas consiste en tomar, en forma directa, cada uno de los Factores Críticos por separado y, partiendo de su implicación, definir acciones tendientes a aprovechar Oportunidades, contrarrestar Amenazas o Limitaciones, capitalizar o minimizar Fortalezas o Fuerzas y eliminar Debilidades.

Este procedimiento para formular objetivos, estrategias y planes de acción es muy útil en el corto plazo y de hecho puede hacerse por separado para cada producto o servicio de la empresa, cada región geográfica, etc.

Sin embargo, no considera que la empresa, vista como un todo, tiene recursos limitados y debe decidir cómo asignarlos entre múltiples cursos de acción.

Una segunda forma en que puede utilizarse la información del análisis estratégico se refiere a considerar al negocio como un conjunto de elementos, y así, determinar qué es lo que se desea hacer con ese conjunto en términos de asignación de recursos.

Por ejemplo, si se tienen cuatro líneas de producto, cada una de las cuales genera una proporción distinta de las utilidades totales, es importante analizar

¿Qué tan atractivo es el mercado para cada una de ellas? ¿Qué tan hábil es la empresa para hacer llegar cada una de ellas al mercado?

Dependiendo de la respuesta a estas dos preguntas, el responsable de la empresa debe decidir cuánta atención y cuántos recursos dedicarles a cada línea para lograr los objetivos de la institución como un todo.

La atractividad del mercado para cada línea se deriva de las Oportunidades y Amenazas o Limitaciones analizadas previamente y la Habilidad de la empresa para llevarlas a él, reside en sus propias Fortalezas o Fuerzas y Debilidades.

Este segundo procedimiento es más útil en la formulación de un plan a largo plazo: ayuda a definir más claramente cuál es la posición que la empresa desea tener en el futuro, cómo alcanzar esa posición a través de una orientación estratégica y cómo es que cada elemento del conjunto contribuirá a lograrlo.

La Posición Estratégica define la orientación básica que se le desea dar a la empresa, estableciendo una diferencia competitiva que le permita alcanzar una posición deseada dentro de su mercado en el largo plazo.

Esta posición deseada en el largo plazo implica un reto para la empresa, factible de alcanzar y que refleje la visión que el ejecutivo responsable tenga de ella. Es decir, las características que él considera necesarias para sobresalir de sus competidores.

La orientación estratégica de la empresa debe incluir uno o varios compromisos en los que se base su éxito, estableciendo una diferencia competitiva: darle a los clientes o usuarios mejores y distintas razones para comprarle a la empresa o utilizar el servicio de esa institución y no a sus competidores.

La Orientación Estratégica debe reflejar más los recursos que la empresa tiene actualmente, que los recursos que se piensen obtener en el futuro y debe estar tan claramente definida como para normar el comportamiento de la empresa al nivel de decisiones operativas de Mercadotecnia: producto, precio, distribución y promoción.

Para esta investigación se tomara como referencia el segundo procedimiento, porque la Empresa Social del Estado Hospital Cumbal requiere un plan que relacione todas las áreas de atención en salud que posee la institución y son las que se va a entrar analizar, y plantear un plan mejoramiento estratégico de mercadeo para el Hospital y para sus Centros de atención o satélites los cuales posee la entidad. Con esto se pretende exteriorizar los servicios y mejorar la prestación de los mismos para la preferencia de ser usuarios de la E.S.E. Hospital Cumbal y no de las demás instituciones prestadores de servicio de salud de baja complejidad que se encuentran en el municipio.

3.1.2 Antecedentes:

- **Externos:** “plan estratégico de mercadeo para la cadena hortícola en el Distrito de riego del Alto Chicamocha.

En Distrito de riego del Alto Chicamocha, es evidente que hasta ese momento el desarrollo agrícola era lento, como consecuencia de ineficiencias notorias en el proceso de mercadeo. Razón por la que se implemento su actividad empresarial con un enfoque estratégico que llevo a la modernización de sus procesos, tanto productivos como comerciales. Este trabajo de investigación, a través de la elaboración de un diagnóstico estratégico de los sistemas de producción y comercialización de la cadena hortícola, formula un plan estratégico de mercadeo para establecer acciones que permitieron aprovechar las fortalezas y las oportunidades y enfrentar las debilidades y amenazas. Contribuyendo significativamente al mejoramiento de la competitividad de los productos hortícolas y, por lo tanto, promover el desarrollo de la región¹.

Plan de mejoramiento, promoción, prevención y dotación en los procesos integrales en salud local de Tunjuelito componente: atención integral para las personas con discapacidad y sus familias o cuidadores. El reconocimiento de la población beneficiaria para estos programas se logra bajo un trabajo de campo dentro de una investigación de mercado el cual pertenece a esta institución, esta investigación logro identificar las dificultades de estas personas y crear y aplicar un programa el cual beneficia a los pobladores de la localidad de Tunjuelito.

El hospital en abril y mayo capto la población beneficiaria, obteniéndose un total de 197 personas con diferente tipo de discapacidad, Se identifico la población solicitando la Base de datos al Hospital de Tunjuelito y Alcaldía. Se elaboro el Instrumento de Caracterización para cuidadores, Se realizaron 84 visitas domiciliarias de las cuales 45 fueron fallidas, por direcciones imprecisas, cambios de residencia, ausencia del cuidador o de la persona con discapacidad, falta de colaboración, entre otras, usuarios que no requieren la asesoría domiciliaria o la ayuda técnica, o que simplemente no presentan discapacidad o podrían acceder a otros tipos de programas².

¹ MARÍA CONCEPCIÓN, Pacheco, RODRÍGUEZ, Luís Felipe y LILIA TERESA, Bermúdez. Plan estratégico de mercadeo para la cadena hortícola en el Distrito de riego del Alto Chicamocha. p 60.

² PLAN DE MEJORAMIENTO, PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y DOTACIÓN EN LOS PROCESOS INTEGRALES EN SALUD LOCAL DE TUNJUELITO COMPONENTE: atención integral para las personas con discapacidad y sus familias o cuidadores, residentes en la localidad de tunjuelito.pg. 215 Bogotá.

Identificación y fortalecimiento de las competencias necesarias para el desarrollo de una verdadera cultura y vocación del servicio en el Hospital Meissen II nivel ESE.

Mejoramiento de los tiempos de atención en los diferentes servicios asistenciales, implementación del Programa Biblioteca Rodante, Se dio al servicio la Unidad de Cuidados Intermedios adultos, Ejecución al 100% de los convenios de Desempeño por compromisos de Gestión Social con la Secretaría de Salud y la puesta en funcionamiento de la Unidad Quirúrgica Meissen-Caprecom a través del convenio interadministrativo entre las dos entidades haciendo posible ampliar nuestra infraestructura física, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001-2000, Implementación del “Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios PGIRH, Aprobación del Proyecto Integral”³.

La investigación logra identificar los factores fuertes y de riesgo de cualquier organización pública o privada de venta de productos o prestación de servicios, para que ya identificado las fortalezas y debilidades a nivel interno y las oportunidades y amenazas a nivel externo dentar a tomar correctivos y a aprovechar las nuevas tendencias del mercado de hoy en día.

El comportamiento del mercado conforme evoluciona la tecnología el comportamiento también cambia y se a vuelto mas exigente y menos tolerante, antes las empresas producían y el publico compraba o demandaba el servicio, a hora el cliente compra lo que le guata y no lo que mercado le orece de tal manera que las empresas y instituciones deben realizar investigaciones de mercado para determinar los gustos y preferencias y ofrecer lo que ellos necesitan y prestar los servicios como ellos desean.

Con estas investigaciones se beneficia el consumidor y el productor, el consumidor en adquirir el producto o servicio que el necesita y es útil para el y su familia por lo cual se sentirá satisfecho y el regreso de ese cliente o usuario es seguro. A nivel del productor por que entre mas consumo mas ganancia y reconocimiento en el mercado que es lo que por lo que toda empresas se esfuerza para tener una posición de reconocimiento en los mercados ya que se comienza por los interno para buscar los externos.

En los anteriores ejemplos de denota el avance que alcanzan las empresas e instituciones que realizan investigación de mercadeo y realizan planes basados en esas investigaciones, mejora los procesos productivos y comerciales, la prestación del servicio, promoviendo el desarrollo de las regiones y la calidad de vida de sus habitantes.

³ Proyecto, Identificación y fortalecimiento de las competencias necesarias para el desarrollo de una verdadera cultura y vocación del servicio en el Hospital Meissen II nivel ESE. Bogotá p. 86.

Por esta y muchas más razones se realiza la investigación de mercado de la E.S.E. Hospital Cumbal para crear el Plan de Mejoramiento Estratégico de la E.S.E. Hospital Cumbal y lograra exteriorizar los servicios que presta la institución y mantener o mejorar la calidad de la prestación de los mismos, dependiendo de los resultados la investigación.

- **Interno:** teniendo en cuenta que la salud es parte fundamental para que el ser humano se desarrolle activa y eficientemente cada día de su vida, se han realizado a través de siglos muchas practicas medicas, que con el transcurrir del tiempo y en la medida de los avances tecnológicos le han ofrecido mejores alternativas de vida, bajo este principio, nace en 1979 el Centro de Salud de Cumbal el cual dependía de la Alcaldía Municipal de Cumbal, luego surge en el año 1996 por medio del “Acurdo 027 de agosto de 1996 la creación como Empresa Social del Estado Centro Hospital Cumbal. Como lo confiere en la constitución política en su articulo 1° y en el cumplimiento de los artículos, 35 de la Ley 60 de 1993, 1994, 1995 y 1997 de la Ley 100 de 1993 en sus decretos reglamentarios”⁴. Pasando de ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS o un Centro de Salud) a una Empresa Social del Estado (ESE), entendida como una categoría especial de Entidad Publica descentralizada de orden Municipal y una de las primeras instituciones del estado de baja complejidad a nivel del Departamento de Nariño.

El Acuerdo 027 de agosto de 1996, aprobado bajo la RESOLUCIÓN 1366 del 18 de diciembre de 1996. Por la Gobernación del Departamento de Nariño en cabeza del Gobernador, u en uso de sus atribuciones legales, y por las conferidas por el numeral 10° del Art 305 de la Constitución Política y el numeral 8 ° del Art 118 del código de Régimen Municipal y el articulo 82 de la Ley 136 de junio 2 de 1994, RESUELVE: declara ajustado a la Constitución y a la Ley el Acuerdo N° 027 de agosto 27 de 1996 “ por medio del cual se crea la Empresa Social del Estado Centro Hospital Cumbal”.

La estructura básica de la empresa incluye tres áreas, así:

- Dirección: conformada por la Junta Directiva y el Gerente.
- Atención al usuario: conformado por el conjunto de unidades organico-funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de los servicios de salud.
- De Logística: comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición,

⁴ Acuerdo N° 027 (Agosto 27 de 1996) Republica de colombia, departamento de Nariño consejo municipal de cumbal, p. 45.

manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financiero y físicos.

En octubre del 2005 asumió la Gerencia el Doctor Carlos Burbano por lo cual planteo la planeación estratégica a seguir durante su dirección de la institución, en la cual uno de los objetivos es la creación de la imagen corporativa, la Misión la Visión, Objetivos, principios corporativos, el portafolio de servicios y demás elementos los cuales los exige el comité técnico para las Empresas Sociales del Estado, el proyecto se denominó PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE LA ESE HOSPITAL CUMNBAL

3.1.3 Imagen institucional:

- **Logo-símbolo:** buscando recordación y posicionamiento, creando una imagen que identifique el trabajo social que presta la E.S.E. Hospital Cumbal.

Se representa a dos personas para formar la H y la C de en medio representa Cumbal, lo cual se figura como E.S.E. Hospital Cumbal.

Figura 1. Logo Hospital Cumbal



Fuente. Este estudio

3.1.4 Eslogan. Construyendo una Comunidad Sana

3.1.5 Imagen corporativa. Es una señora perteneciente al Municipio de Cumbal la cual se muestra sonriente y carga un niño.

Figura 2.



Fuente. Este estudio

Valla que representa a la institución en donde ella se encuentra ya sea Centros de Salud o Puestos de Salud, como Cumbal, Panan, Chiles, El Aurel, y Mayasquer etc.

Figura 3.



Fuente. Este estudio

Para identificación de los funcionarios se utiliza unos botones los cuales llevan el logotipo y el eslogan de la institución.

Figura 4. Botón de identificación de ser funcionario de la E.S.E. Hospital Cumbal.



Fuente. Esta investigación

3.1.6 Estrategias de mercadeo aplicado a la E.S.E. Hospital Cumbal. La E.S.E. Hospital Cumbal, contrata la elaboración y corrección de la presentación del portafolio de servicios con la empresa de publicidad de Ipiales “Pixel Diseño”, la cual también se encargo de la selección de la imagen, logo y slogan para la elaboración de la valla de presentación de la E.S.E. Hospital Cumbal ante toda la población del Municipio y los Municipios vecinos ya que el Hospital los centros y puestos de salud se identifican con la misma valla. Los botones que lleva cada uno de los funcionarios que laboran en la institución, los cuales son temporales, hasta que se elaboren las escarapelas que identificaran al personal que trabaja en la institución, están a cargo de la misma empresa de publicidad, por otra parte las funcionaria del personal administrativo facturación y atención al cliente, llevan un mismo color y modelo de vestido lunes, martes y miércoles, jueves y viernes visten de manera independiente.

El cuanto a publicidad se contrata con una emisora la Nueva FM 105.7 del Municipio de Cumbal en la cual se contrata 14 pautas diarias de 6:00 am a 8:00 pm, el tipo de contratación es por mes, las pautas no se repiten en el día ya que cuentan con 30 cuñas diferentes las cuales son partes del portafolio de servicios y la presentación de la ESE Hospital Cumbal, dentro del contrato se encuentras los comunicados o avisos urgentes que tenga la necesidad de dar a conocer la institución a sus usuarios.

La identificación de la poca destinación de recursos para publicidad de la E.S.E. Hospital Cumbal como también de la investigación para este campo, se determina la realización de la investigación de mercadeo para la institución con el fin de mirar

la viabilidad de la inversión en publicidad, y en las demás aéreas donde se requiera dependiendo de los resultados de la investigación, para determinar los pro y los contra con los que cuenta la institución a nivel interno y externo.

Con estos antecedentes se comienza la investigación, la cual nos proporcione información valiosa para crear el plan de mejoramiento que garantice el desarrollo integral de la institución.

3.2 MARCO GEOGRÁFICO

“Nariño localizado al suroeste del país en la frontera con la República del Ecuador, presenta una Superficie de 33.268 km² y una Densidad de 1.896.000 (2003), hab. /km². Limita al Norte con el departamento del Cauca, al Este con el departamento del Putumayo, al Sur con la República del Ecuador y al Oeste con el Océano Pacífico. Su división administrativa cuenta con 64 municipios, agrupados en seis regiones: Barbacoas, Ipiales, Juanambú, La Cruz, Pasto y Túquerres, 230 corregimientos, 416 inspecciones de policía, numerosos caseríos y sitios poblados.

Su medio natural fisiográfico consta de LA LLANURA DEL PACIFICO, caracterizada por altas temperaturas, abundantes lluvias y exuberante vegetación; LA REGION ANDINA, es la unidad más sobresaliente del departamento al penetrar la cordillera de Los Andes, formando el Nudo de los Pastos, de donde se desprenden dos ramales: La Cordillera Occidental y la Cordillera Centro-Oriental y por último LA VERTIENTE AMAZONICA, al occidente en donde se encuentra La Laguna de la Cocha.

Su hidrografía esta constituida por dos vertientes, la del Pacifico y la vertiente del Atlántico en donde se puede disfrutar de temperaturas cálidas, templadas, frías y páramo.⁵

El Municipio de Cumbal (Departamento de Nariño) esta localizado el la frontera entre Colombia y Ecuador en el sur del País, definido por los siguientes límites:

- NORTE: municipio de Guachucal, Mallama y Ricaurte.
- SUR: con la República de Ecuador.
- ORIENTE. con los Municipios de Carlosama, y Guachucal.
- OCCIDENTE: con el Municipio de Ricaurte y la Provincia del Carchi República del Ecuador.

⁵ CORPONARIÑO. Disponible en la pagina web www.corponarino.gov.co

El Municipio de Cumbal se localiza aproximadamente a 110 KM. De la ciudad de Pasto en el suroccidente colombiano, comprende territorios montañosos dentro del macizo llamado Nudo de los Pastos destacándose como accidentes geográficos los volcanes de Cumbal y Chiles con alturas que superan los 7.760 mts. Y los cerros Buenavista, Colorado, Golondrinas, Hindon, Negro, Oreja, Panecillo y Pirtachuelo.

3.3 MARCO DEMOGRÁFICO

Según el último censo realizado por el **DANE** en el 2005 en el municipio de Cumbal incluyendo los resguardos Indígenas, la población es de **30.996** habitantes. Se encuentran cuatro resguardos predominando las familias Quillacinga, perteneciente de la comunidad indígena del los pastos, con una temperatura media es de 12 °C y una altitud de 3.032 m.s.n.m.

Cumbal fue erigido como Municipio por la Asamblea Departamental de Nariño en 1911 mediante la ordenanza No.053 de ese año .El 2 de enero de 1924 el Consejo Municipal dicto el Acuerdo No, 10 mediante el cual se expropió al Cabildo de Cumbal setenta (70) hectáreas de terreno donde se asentaría la nueva población (esto se da por la destrucción del Cumbal antiguo por el terremoto ocurrido el 23 de diciembre de 1923). Y la cual se denomina oficialmente como MUNICIPIO DE CUMBAL.

Juvenal de los Ríos que actuaba entonces como Alcalde promovió la construcción del nuevo pueblo; dándose así la fundación legítima el 20 de julio de 1925 cuando se celebró la escritura pública 128 la cual delimita el casco urbano con el resto de la comunidad indígena de Cumbal aclarándose que dichas tierras siguen perteneciendo al resguardo del Gran Cumbal.

Por la conformación del relieve se presentan casi toda la clase de pisos térmicos, la cual son propicios para el cultivo de toda clase de productos; Riegan sus suelos las aguas de los ríos: Rio blanco o Grande, Carchi, Chiquito, Imbira, Cuased, Nariño, Nuevo Mundo. Salado, San Juan; y algunas lagunas como la dela Bolsa o Laguna de Cumbal.

El Municipio esta conformado por los resguardos de Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer (Nombres provenientes en honor a sus Caciques), las cuatro comunidades indígenas son conocidas como el **GRAN CUMBAL** que en tiempos coloniales esta basta región se constituyo en un solo Resguardo. La comunidad del Gran Cumbal esta situada a lo largo de la frontera Colombo-Ecuatoriana caracterizándose por ser turística, ecológica e indígena.

La proximidad de los volcanes nevados de Cumbal, Chiles las lagunas de la Bolsa de Marpi, mundo nuevo y centros históricos culturales como la Piedra de los Machines, las aguas azúfrales termales de Chiles, el Salado; hacen del Municipio

un centro de atracción turística creando cierta dinámica entre Cumbal y los Municipios vecinos, las Provincias fronterizas Ecuatorianas, el resto del Departamento de Nariño, y otras regiones de Colombia especialmente con comunidades indígenas (Cauca, Choco, Guajira, Putumayo, Huila, Valle, Antioquia etc).

3.3.1 Economía. En Nariño los cultivos de mayor importancia son la papa, maíz tradicional, trigo, café, fríjol, cacao, plátano, caña panelera, palma africana y en menor proporción se cultiva zanahoria, arveja y haba. La población ganadera se estima en ganado vacuno, porcino, equino, mular, asnal, caprino y ovino. La pesca marítima y continental es igual de importante, en donde se pesca tradicionalmente la trucha, encontrando los criaderos de camarón blanco, en donde las principales especies marítimas son: Barrilete, Cherna, Pargo Rojo, Camarón blanco y Camarón Tita. En el sector industrial sobresale la pequeña industria principalmente la manufacturera en cuero y talla de madera. La Agricultura esta representada por la extracción de aceite crudo de palma africana y la industria harinera. La actividad minera presenta una producción de 1'699.177 gramos de oro y 349.488 gramos de plata y la participación departamental en el Producto Interno Bruto (PIB) es de 1,52% del total nacional.

En el Municipio de Cumbal la población del sector urbano depende económicamente, del comercio y los servicios, destacándose el procesamiento de alimentos y bebidas. El sector rural depende básicamente de la Agricultura, Ganadería, Minería, Artesanía, confecciones, ebanistería; el fortalecimiento de la economía es la producción agropecuaria y ganadera por su gran extensión de territorio dedicado a este campo.

3.3.2 Cultura. Su comida típica: El cuy, asado a la brasa, es preparado en variadas recetas, Trucha Frita, Carne Ahumada y Sudada, el exquisito Mote de Maíz, Carne de Gallina Criolla, Habas, Choclos, Queso Campesino el delicioso Hornado, Carne de Borrego. otros como: Los Quimbolitos, El Champús y para fiestas La Chicha, El Chapil, Los Helados de Paila hechos con el hielo obtenido de las faldas del volcán Cumbal, que son deleite para el paladar de propios y visitantes.

El Carnaval de Negros y Blancos, patrimonio cultural de la nación declarado por el congreso de la República de Colombia en abril del 2002, se celebra del 3 al 6 de enero de cada año, con la presentación de la familia Cumbe, Comparsas., Murgas, danzas y tradiciones propias de los indígenas del resguardo del gran Cumbal y que atrae a un considerable número de turistas. En 1926 aparecen las primeras crónicas de carácter histórico sobre este evento, sin embargo su origen se remonta años atrás. Con respecto a sus fiestas regionales el municipio de Cumbal cuenta con; **la fiesta de San Pedro Y San Pablo** consideradas como las fiestas patronales del Municipio cuya celebración son los días 28 y 29 de junio, **la fiesta de la Virgen del Carmen** en el mes de julio organizadas por los motoristas de

Cumbal, esta fiesta se celebra del 7 al 22 de Julio, con una variedad de programación tanto religiosa, cultural, deportiva y recreativa y termina con la realización de las mejores fiestas taurinas del departamento de Nariño como son las corralejas en la plaza la arenosa del Municipio, en Chiles, **la fiesta del Señor del Rio** que se realiza del 5 al 20 de enero donde se realizan velaciones, vísperas y traslados de la Imagen por asociaciones, gremios, familias y personas comprometidas con la terminación de la fiesta, donde acude la mayoría de sus feligreses son los días 19 y 20 la víspera y el día, esta fiesta reúne a propios y foráneos, donde se realizan eventos culturales, deportivos ,religiosos y presentaciones de las mejores orquestas para el deleite de todos.

3.3.3 Vías de comunicación. El Municipio de Cumbal Su red vial, la vía principal de salida a la capital del departamento de Nariño-Pasto es la única con asfalto la cual pasa por el Municipio de Ipiales, comunicándose por vía terrestre con la frontera de la República del Ecuador (Provincia del Carchi-Parroquia de Tufiño) y con los municipios vecinos, carretera destapada; y la vía a Tufiño esta el proyecto de solo 11 KM, y el total son 18 KM al Municipio.

3.3.4 Bienestar social. El municipio cuenta con la ESE Hospital Cumbal y la IPS Indígena del Gran Cumbal, Entidades que atienden en Mayasquer, Chiles y Panan. El hospital con 11 puestos de atención, en el resguardo de Chiles se encuentra el centro de salud ubicados en la Vereda de La Calera, los cuales prestan atención médica complementaria de primer grado. El Hospital de Cumbal es el único centro de atención médica especializada.

3.3.5 Impacto social. Con la formulación del PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL, la administración busca dar una respuesta integral social atendiendo las necesidades de la población en situaciones especiales como la vulnerabilidad, el alto riesgo de enfermar, el desplazamiento y la discapacidad, a través de intervenciones y acciones intersectoriales que contribuyan a mejorar las condiciones de vida, las capacidades y las opciones de las personas y las familias para lograr comunidades y hábitat saludables. Esta intervención estratégica busca fortalecer la salud pública generando un impacto social favorable que modifica los determinantes del proceso salud-enfermedad.

3.4 MARCO TEMPORAL

La investigación se desarrollara el en transcurso de 6 meses contados a partir de marzo a agosto del 2008, contando con información del 2005 cuando fue creada y aplicada la imagen corporativa de la E.S.E. Hospital Cumbal.

3.5 MARCO LEGAL

Ley 100 de 1993, Sistema de Seguridad Social Integral, tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro. La seguridad social se desarrollará en forma progresiva, con el objeto de amparar a la población y la calidad de vida. El Estado garantiza a todos los habitantes del territorio nacional, el derecho irrenunciable a la seguridad social ⁶.

El Decreto 1938 del 5 agosto de 1994. Tiene por objeto regular la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud, en todo el territorio nacional. Obliga a todas las entidades públicas, privadas, mixtas o de economía solidaria debidamente autorizadas para participar en el Sistema prestando uno o varios de los componentes del Plan de Beneficios. El Plan de Beneficios es el conjunto de actividades, procedimientos, suministros y reconocimientos que el Sistema General de Seguridad Social en Salud brinda a las personas, con el propósito de mantener o recuperar su salud y evitar el menoscabo de su capacidad económica derivada de incapacidad temporal por enfermedad general, maternidad y la incapacidad, discapacidad o invalidez derivada de los riesgos de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional. El plan de Beneficios se compone de 6 subconjuntos diferentes a los cuales se accede dependiendo de la forma de participación en el Sistema, esto es como Afiliado cotizante, como Afiliado beneficiario o familiar, como Afiliado subsidiado, o como vinculado al Sistema General de Seguridad Social en Salud ⁷.

La Superintendencia Nacional de Salud en ejercicio de sus facultades, emana la Circular Externa 030 del 19 de mayo del 2006, en la cual establece que los “Representantes Legales y Miembros de la Juntas Directivas de Entidades Promotoras de Salud cualquiera que sea su naturaleza jurídica y el régimen de salud que administre, incluyendo las Empresas de Medicina Prepagada,

⁶ MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, Sistema de seguridad social Integral, Ley 100 de 1993, libro primero art 1. Bogotá

⁷ Artículo 1, 2, Decreto 1938 del 5 agosto de 1994, Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, Presidente de la República De Colombia. Disponible en la pagina web www.supersalu.gov.co

Instituciones prestadoras de salud y Empresas que dentro de su organización existan dependencias que presten servicios de salud, en un ejercicio de autorregulación deben reportar semestralmente los estándares esperados de los indicadores de obligatorio reporte, mediante la cual imparte instrucciones en materia de Indicadores de calidad para evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud.

Una de las instrucciones es la evaluación propia de la Red Prestadora de Servicios de Salud mediante el cual evaluara sistemáticamente la suficiencia de la red, el desempeño del sistema de referencia y contrarreferencia y garantizara que todos los prestadores de su red estén habilitados y que la atención brindada se dé con las características del Sistema obligatorio de Garantía de calidad y la atención al usuario para evaluar la satisfacción del usuario respecto del ejercicio de sus derechos y al acceso y oportunidad de los servicios. Para generar, mantener y mejorar una provisión de servicios accesibles y equitativos con nivel profesional óptimo teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos y lograr la adhesión y la satisfacción de los usuarios

La información, sobre las prestadoras de servicios de salud, deberá ser la siguiente⁸.

⁸ Circular Externa 030 del 19 de mayo del 2006 pg.1y2, Superintendencia Nacional de Salud. Disponible en la pagina web www.supersalu.gov.co

Cuadro 3. Indicadores de calidad para Instituciones prestadoras de servicios de salud pública y privada (IPS-ESE).

INFORMACIÓN REQUERIDA	NOTAS
Periodo de reporte	Periodo de reporte de información así: 41 = Corte a Junio 30 43 = Corte Diciembre 31
Año de reporte	Año correspondiente con el periodo de reporte de información
NIT	Número de Identificación Tributaria de la IPS
Digito de verificación	Digito de verificación del NIT
Código entidad	Código de la Institución prestadora de servicios de salud asignado por la entidad territorial en el proceso de habilitación
Código del Indicador	Relacionar el código del indicador de acuerdo con la siguiente tabla: I.1.1.0= Oportunidad de la asignación de citas en la consulta médica general I.1.2.1= Oportunidad de la asignación de citas en la consulta de medicina interna I.1.2.2= Oportunidad de la asignación de citas en la consulta de ginecología I.1.2.3= Oportunidad de la asignación de citas en la consulta de pediatría I.1.2.4= Oportunidad de la asignación de citas en la consulta de cirugía general I.1.3.0= Proporción de cancelación de cirugía programada I.1.4.0= Oportunidad en la atención en consulta de urgencias I.1.5.0= Oportunidad en la atención en servicios de imagenología I.1.6.0= Oportunidad en la atención en consulta de odontología general I.1.7.0= Oportunidad en la realización de cirugía programada I.2.1.0= Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados I.2.2.0= Proporción de pacientes con Hipertensión arterial controlada I.3.1.0= Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas I.3.2.0= Tasa de infección intrahospitalaria I.3.3.0= Proporción de vigilancia de eventos adversos I.4.1.0= Tasa de satisfacción global
Numerador	Valor de la variable numerador para cada indicador
Denominador	Valor de la variable denominador para cada indicador

Fuente. Este estudio

LEY 1122-09-ENERO-2007, La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos de dirección, universalización, financiación,

equilibrio entre los actores del sistema, racionalización, y mejoramiento en la prestación de servicios de salud, fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud.

Respecto de las Empresas Sociales del Estado ESE, los indicadores tendrán en cuenta la rentabilidad social, las condiciones de atención y hospitalización, cobertura, aplicación de estándares internacionales sobre contratación de profesionales en las áreas de la salud para la atención de pacientes, niveles de especialización, estabilidad laboral de sus servidores y acatamiento a las normas de trabajo.

Las Entidades Promotoras de Salud del régimen subsidiado contratarán obligatoria y efectivamente un mínimo porcentual del gasto en salud con las Empresas Sociales del Estado debidamente habilitadas en el municipio de residencia del afiliado, siempre y cuando exista allí la correspondiente capacidad resolutive. Dicho porcentaje será, como mínimo, el sesenta por ciento (60%). Lo anterior estará sujeto al cumplimiento de requisitos e indicadores de calidad y resultados, oferta disponible, indicadores de gestión y tarifas competitivas. Las Entidades Promotoras de Salud de naturaleza pública del Régimen Contributivo, deberán contratar como mínimo el 60% del gasto en salud con las ESEs prescindidas del ISS siempre y cuando exista capacidad resolutive y se cumpla con indicadores de calidad y resultados, indicadores de gestión y tarifas competitivas.

Prestación de servicios de salud a la población pobre en lo no cubierto por subsidios a la demanda. Las Entidades territoriales contratarán con Empresas Sociales del Estado debidamente habilitadas, la atención de la población pobre no asegurada y lo no cubierto por subsidios a la demanda. Cuando la oferta de servicios no exista o sea insuficiente en el municipio o en su área de influencia, la entidad territorial, previa autorización del Ministerio de la Protección Social o por quien delegue, podrá contratar con otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud debidamente habilitadas.

Cuando por las condiciones del mercado de su área de influencia, las ESE's no sean sostenibles financieramente en condiciones de eficiencia, las entidades territoriales podrán transferir recursos que procuren garantizar los servicios básicos requeridos por la población, en las condiciones y requisitos que establezca el reglamento.

La Nación y las entidades territoriales promoverán los servicios de Telemedicina para contribuir a la prevención de enfermedades crónicas, capacitación y a la disminución de costos y mejoramiento de la calidad y oportunidad de prestación de servicios como es el caso de las imágenes diagnósticas.

Prestación de servicios de atención en salud pública. “Su objetivo es vigilar que la prestación de los servicios de atención en salud individual y colectiva se haga en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación”⁹.

El Decreto 4747 de 7 de diciembre del 2007 expedido por el Ministerio de la Protección Social. Tiene por objeto regular algunos aspectos de la relación entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo. El presente decreto aplica a los prestadores de servicios de salud y ha toda entidad responsable del pago de los servicios de salud. Cuando las entidades que administran regímenes especiales y de excepción suscriban acuerdos de voluntades con prestadores de servicios de salud.

Mecanismos de pago aplicables a la compra de servicios de salud son: Pago por capitación, Pago por evento, Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico, la contratación entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, cumplen con unos requisitos mínimos ha tener en cuenta para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades.

Por parte de los prestadores de servicios de salud; Habilitación de los servicios por prestar, Soporte de la suficiencia para prestar los servicios por contratar estimada a partir de la capacidad instalada, frente a las condiciones demográficas y epidemiológicas de la población del contratante que va a ser atendida, Modelo de prestación de servicios definido por el prestador, Indicadores de calidad en la prestación de servicios, definidos en el Sistema de Información para la Calidad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

Por parte de las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cago; Información genera de la población objeto del acuerdo de voluntades con los datos sobre su ubicación geográfica y perfil demográfico, Modelo de atención definido por la entidad responsable del pago, Diseño y organización de la red de servicios, indicando el nombre, ubicación de los prestadores de servicios de salud con el tipo y complejidad de los servicios contratados, que garanticen la oportunidad, integralidad, continuidad y accesibilidad a la prestación de servicios de la población a cargo de la entidad responsable del pago, Mecanismos y medios de difusión y comunicación de la red de prestación de servicios a los usuarios, Indicadores de calidad en los servicios de aseguramiento definidos en el Sistema de Información par la Calidad del

⁹ Artículo 1, 2, 16, 20, art 26 paragrafo1y 2, 20 LEY 1122-09-ENERO-2007. El Congreso de Colombia, Ministerio de la Protección Social. Disponible en la pagina web www.miproteccionsocial.gov.co

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, Diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia que involucre las normas operacionales, sistemas de información y recursos logísticos requeridos para la operación de la red, En el diseño y organización de la red de prestación de servicios, incluyendo los servicios administrativo de contacto con el paciente, las entidades responsables del pago de los servicios de salud garantizarán los servicios de baja complejidad de manera permanente en el municipio de residencia de los afiliados, salvo cuando a juicio de éstos sea más favorable recibirlo en un municipio diferente con mejor accesibilidad geográfica.

Las condiciones mínimas de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios mediante el mecanismo de pago por evento, deberán contemplar, además de las condiciones mínimas los siguientes aspectos; Actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que deben ser prestados o suministrados por el prestador de servicios de salud, o listado y descripción de diagnósticos, paquetes, conjuntos integrales o grupos relacionados por diagnóstico, Tarifas que deben ser aplicadas a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, o los conjuntos integrales de atenciones, paquetes o grupos relacionados por diagnóstico. La identificación y denominación de los procedimientos en salud deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo 19 del presente decreto.”¹⁰.

3.6 MARCO CONCEPTUAL

- **E.S.E:** Empresa social del estado.
- **I.P.S :** Institución prestadora del servicio de salud.
- **DANE:** Departamento nacional de estadísticas.
- **S.G.P:** Sistema general de participaciones.
- **S.S.P.N:** Servicios de seguridad social de primer nivel
- **S.S.B.C:** Servicios de seguridad social de baja complejidad
- **P.O.S:** Plan obligatorio de salud.
- **R.S:** Régimen subsidiado.
- **R.C:** Régimen contributivo.

¹⁰ Artículo 1, 4,5 N° ay b, 6, Decreto 4747 del 7 de diciembre de 2007. Ministerio de la Protección Social. Disponible en la pagina web www.miproteccionsocial.gov.co.

- **E.P.S.:** Empresas promotoras del régimen subsidiado.
- **E.P.S-I:** Empresas promotoras del régimen subsidiado - indígena.
- **I.A.M.I.:** Institución amiga de la mujer y la infancia.
- **A.I.E.P.I:** Atención integral de enfermedades prevalentes en la infancia.
- **P y P:** Programas de promoción y prevención.
- **PAMEC:** Programa de auditoria de mejoramiento de calidad.
- **Prestadores de servicios de salud:** se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.
- **Entidades responsables del pago de servicios de salud:** se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales.
- **Acuerdo de voluntades:** es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen.
- **Pago por capitación:** pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.
- **Pago por evento:** mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

- **Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico:** mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente.
- **Servicio ambulatorio:** es el servicio de salud que se presta en las instalaciones de un centro, puesto de salud u Hospital en el cual se asiste a los usuarios que sus dolencias no requieren servicio de internación o que no obligan a estar el paciente en cama. Y su objetivo principal es destinado a vigilar y proteger la salud pública.
- **Diagnóstico:** son todas aquellas actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a demostrar la presencia de la enfermedad, su estado de evolución, sus complicaciones y consecuencias presentes y futuras para el paciente y la comunidad.
- **Tratamiento:** son todas aquellas actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a modificar, aminorar o hacer desaparecer los efectos inmediatos o mediatos de la enfermedad que alteran el normal funcionamiento laboral, familiar, individual y social del individuo.
- **Rehabilitación:** son todas aquellas actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a restaurar la función física, psicológica o social resultante de una condición previa o crónica, modificando, aminorando o desapareciendo las consecuencias de la enfermedad, que puedan reducir o alterar la capacidad del paciente para desempeñarse adecuadamente en su ambiente familiar, social y laboral.
- **Atención ambulatoria:** es toda actividad, intervención o procedimiento que se realiza sin necesidad de internar el paciente por un período mayor de 24 horas.
- **Morbilidad:** según la OMS, se define como morbilidad a “toda desviación subjetiva u objetiva de un estado de bienestar fisiológico” y como enfermedad a “un estado que teórica o prácticamente impide al individuo desempeñar sus funciones sociales, profesionales o de otro tipo”¹¹.
- **Mortalidad:** mortalidad es un término genérico que expresa la acción de la muerte sobre la población; y muerte (defunción, fallecimiento) es “la cesación de las funciones vitales con posterioridad al nacimiento sin posibilidad de

¹¹ Organización Mundial de la Salud. Estadísticas de morbilidad. Ginebra. 1968. pg. 146. Disponible en la pagina web www.ormundialsalud.com

resucitar”¹², por lo que esa definición no incluye las defunciones fetales (nacidos muertos). La mortalidad y la morbilidad materna en adolescentes son dos puntos básicos que permiten evaluar el estado de salud de esta población tan vulnerable ante la luz de la sociedad.

- **Prevención primaria:** para evitar que se produzca la enfermedad.
- **Prevención secundaria:** para lograr su detección temprana, facilitar el tratamiento, y aminorar el daño.
- **Prevención terciaria:** para tratar la enfermedad en sí, procurando lograr la curación o que esta no progrese y evitar las secuelas. En los casos avanzados, se tiende a tratar las secuelas y buscar el reintegro de la persona al ámbito social.
- **Promoción:** es básicamente una manera de estrechar el vínculo entre la gente y su entorno en relación a la salud, y poner al servicio de la comunidad la capacidad educativa, tecnológica y asistencial de la medicina y sus efectores, a fin de facilitar el derecho de acceder al cuidado de la misma. Se combina la elección personal con la responsabilidad social. Esta estrategia esta orientada fundamentalmente hacia los “estilos de vida” y se sintetiza en “conseguir que las opciones mas saludables sean las más fáciles de elegir” La Meta es Potenciar al Máximo la Salud.
- **Promoción y fomento de la salud:** son aquellas actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención de carácter educativo e informativo, individual o colectivo, tendientes a crear o reforzar conductas y estilos de vida saludables, y a modificar o suprimir aquellos que no lo sean; a informar sobre “riesgos, factores protectores, enfermedades, servicios de salud, derechos y deberes de los ciudadanos en salud, como también a promover, estimular, incentivar y concretar la participación social en el manejo y solución de sus problemas”¹³.
- **Protección de la salud:** deberíamos, ante todo, pensar que la salud es un Bien a cuidar y defender, considerarlo como un recurso para la vida diaria, ahí entonces podremos abordar integralmente este ítem. Proteger la salud implica un compromiso de la sociedad poniendo en juego habilidades personales, un entorno que la promueva y la posibilidad de contar con servicios, bienes de

¹² GUERRERO, R. GONZALES, C. MEDINA, E. Epidemiología. Ed. Addison-Wesley Ibero Americana. USA. 1986. pg. 258 Disponible en la pagina web www.ormundialsalud.com.

¹³ Artículo 2 del Decreto 1125 de 1996. Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud, Presidente de la República De Colombia. Disponible en la pagina web www.supersalu.gov.co

consumo y fundamentalmente condiciones que favorezcan la salud en el entorno económico, social y físico.

- **Prevención de la enfermedad:** son aquellas actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención, cuya finalidad es actuar sobre los factores de riesgo o condiciones específicas presentes en el individuo, la comunidad o el medio ambiente, que determinan la aparición de la enfermedad.
- **Prevención de riesgos:** prevenir es evitar que algo ocurra, ese algo que pueda dañar la salud, nuestra y la de nuestro entorno; ya sean enfermedades, condiciones o estados conocidos que se asocian a la posibilidad de padecer una enfermedad específica, un estado de salud precario o un accidente. Los especialistas que desarrollan estas actividades se denominan de atención primaria, no porque sea primitiva, pobre o incompleta, sino porque son el primer contacto que tiene la población con el sistema de salud, la puerta, el acceso al conocimiento, al cuidado, a las instituciones de la salud. Cuando se hace promoción y protección se denomina primer nivel de prevención, cuando se trata de diagnosticar y tratar en forma temprana para reducir las consecuencias de enfermedades; se denomina secundaria, y terciaria si se trata de reinsertar a la sociedad a aquellos que sufren las secuelas.
- **Control prenatal:** es el control que toda gestante debe tener para asegurar un buen desarrollo del niño dentro del vientre materno, así mismo como para preservar la buena salud de madre.
- **Cáncer de cérvix:** el cáncer de cérvix es uno de los tumores más frecuentes en la mujer, y consiste en una enfermedad en la cual se encuentran células cancerosas (malignas) en los tejidos del cuello uterino.
- **Agudeza visual:** es la capacidad del sistema de visión para percibir, detectar o identificar objetos espaciales con unas condiciones de iluminación buenas. Para una distancia al objeto constante, si el paciente ve nítidamente una letra pequeña, tiene más agudeza visual que uno que no la ve.
- **Planificación familiar:** la necesidad y el deseo de limitar la fertilidad han sido un hecho reconocido desde el principio de la historia. En este sentido, lo que caracteriza a la era moderna es la adopción de la práctica anticonceptiva por parte de todos los estratos sociales, es decir, la "democratización del control de la natalidad". El impulso para la extensión de la planificación familiar se ha desarrollado a partir de dos criterios: por un lado, la salud y el bienestar del individuo, y por otro, las consecuencias de las altas tasas de crecimiento de la población. La planificación familiar satisface necesidades tanto en el ámbito individual como en el colectivo. El concepto de planificación familiar se basa en el derecho de los individuos y las parejas a regular su fertilidad y está fundamentado en las áreas de la salud, los derechos humanos y la demografía.

- **Infección respiratoria aguda:** se define la infección respiratoria aguda como el conjunto de infecciones del aparato respiratorio causadas por microorganismos virales, bacterianos y otros, con un período inferior a 15 días, con la presencia de uno o más síntomas o signos clínicos como : tos, rinorrea, obstrucción nasal, odinofagia, otalgia, disfonía, respiración ruidosa, dificultad respiratoria, los cuales pueden estar o no acompañados de fiebre; siendo la infección respiratoria aguda la primera causa de morbimortalidad en nuestro medio, como también de consulta a los servicios de salud y de internación en menores de cinco años. El niño desarrolla entre tres a siete infecciones del aparato respiratorio superior cada año, que, dependiendo de la intensidad y el compromiso del estado general, pueden ser leves, moderados o graves, siendo estas últimas responsables de una mortalidad importante en lactantes y menores de cinco años.
- **Enfermedad diarreica aguda.** la diarrea es una enfermedad gastrointestinal que se manifiesta con un aumento en el número y cantidad de deposiciones al día, cuyo contenido de agua es mayor de lo normal, tomando las características de "flojas, aguadas o líquidas", La enfermedad diarreica continúa siendo una de las primeras causas de morbilidad y mortalidad en los menores de cinco años ocupando, después de las infecciones respiratorias agudas, las primeras causas de consulta y egreso hospitalario. La diarrea es el patrimonio de los grupos caracterizados por pobres condiciones de vida donde o no hay o se manipula inadecuadamente el agua potable, no hay alcantarillado, ni eliminación apropiada de excretas, hay pobre nutrición y no se efectúa la lactancia materna, y existe escasa cobertura en vacunación.
- **Diabetes:** la diabetes es una enfermedad crónica del metabolismo. Se debe a la falta total o parcial de la hormona llamada insulina, secretada por los islotes de langerhans en el páncreas. Su déficit produce la no absorción por parte de las células, de la glucosa, produciendo una menor síntesis de depósitos energéticos en las células y la elevación de la glucosa en la sangre (hiperglucemia).
- **Tuberculosis:** la tuberculosis es una infección bacteriana crónica causada por Mycobacterium tuberculosis que histológicamente se caracteriza por la formación de granulomas. Habitualmente, la enfermedad se localiza en los pulmones, pero puede afectar prácticamente a cualquier órgano del cuerpo humano.
- **Influenza o gripe:** enfermedad infecciosa epidémica, en ocasiones pandémica, caracterizada por fiebre y decaimiento, depresión general y frecuentemente catarro de las vías respiratorias superiores, y con modalidades de afección polimorfa según los individuos, según las epidemias y según el período particular en las que se observe a éstas.

- **Fiebre:** estado morbosos que representa la reacción del organismo ante un ataque comúnmente tox-infeccioso, caracterizado no sólo por aumento de la temperatura o hipertermia, sino también por síntomas satélites: exageración del calor natural.
- **Obturaciones:** la obturación es la tercera etapa del tratamiento de endodoncia después del diagnóstico y la preparación de los conductos. Consiste en el aislamiento de la totalidad de la cavidad endodóncica para separar el sistema de conductos del medio bucal y del periodonto profundo. Es el relleno compacto y permanente del espacio vacío dejado por la pulpa cameral y radicular al ser extirpada y del propio espacio creado por el profesional durante la preparación de los conductos.
- **Amalgama:** la amalgama dental se emplea en empastes y se fabrica disolviendo estaño, plata y cobre en mercurio. Es fácil de manejar y duradera (al masticar). Un metal brillante de color gris plata que es líquido a temperatura ambiente.
- **Resina:** mezcla sólida o semisólida de sustancias complejas que no tienen punto de fusión definido
- **Fotocurado:** el de fotocurado polimeriza por la acción de un rayo de luz intensa proveniente de una fibra óptica, que se coloca a dos milímetros de la superficie del dientes de 20 a 30 segundos.
- **Ionómero de vidrio:** los ionómeros de vidrio mejor conocidos como cementos polialquenoatos de vidrio se han difundido en los últimos tiempos como materiales de obturación y como liners, dadas sus características adhesivas y la liberación lenta de flúor, lo que lo convierte en un material anticariogénico. Su uso como base se justifica, pues existe una adhesión muy aceptable a los tejidos dentarios cortados, una excelente compatibilidad con los materiales de restauración y el diente.
- **Endodoncia:** endodoncia o tratamiento de conductos es el procedimiento por el cual se elimina la pulpa afectada de un diente, dañado o muerto y se llena el conducto. La pulpa es la parte profunda del diente contiene vasos sanguíneos y nervios, situándose en la parte central de la raíz y comunicando el diente con el hueso maxilar.
- **Unirradicular:** cuando afecta a un diente que tiene una raíz y por ello un solo conducto pulpar.
- **Birradicular:** cuando afecta a un diente que tiene dos raíz y por ello dos conducto pulpares.

- **Multirradicular:** cuando afecta a un diente que tiene mas de dos raíz y por ello varios conducto pulpares.
- **Endodoncias compuestas:** tratamiento de conductos de manera general de toda la cavidad bucal.
- **Exodoncias simples:** es una extracción en la cual no intervienen movimientos quirúrgicos complicados como abrir la encía, retirar hueso, etc, sino solo los fórceps y elevadores y el retirar el diente mas o menos fácil,
- **Extracción simple:** como su mismo nombre lo indica es aquella en donde se realizan los siguientes pasos, ubican la pieza y luego extraer según sea el caso sea realizado en ese orden, por supuesto previa anestesia para todo eso.
- **Extracción con colgajo:** intervienen dichos movimientos quirúrgicos mas aparte sutura, la manipulación es mas complicada y debe hacerla un cirujano maxilo-facial. Es aquella que se realiza cuando lo que se quiere extraer no esta a la vista directa, expuesto directamente en la boca, es por ello que deben abordar a ello mediante un colgajo, que consiste en crear una vía de acceso a una pieza dental que aparentemente es inalcanzable, como por ejemplo a veces tenemos las cordales incluidas, no erupcionadas y es esa la única forma de extraer la pieza.
- **Cirugía:** la cirugía es una actividad en busca del bien y gobernada por la razón, o sea, que la cirugía, fundamentalmente, es una actividad intelectual con un profundo compromiso moral. La cirugía combina conocimiento con acción. La acción, o sea, la intervención operatoria, que no es sino la aplicación racional del conocimiento, se fundamenta en destreza y es de tipo instrumental y, cada vez más, tecnología-dependiente. La combinación del conocimiento, el juicio racional y la actividad operatoria, hace de la cirugía tal vez la más integral de todas las especialidades médicas.
- **Periodoncia:** la periodoncia es la especialidad de la Odontología que estudia la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a las piezas dentarias o las estructuras que las sustituyen y el mantenimiento de la salud, función y estética de estas estructuras y tejidos. Lo denominado o conocido como limpieza de.
- **Detartraje supragingival:** procedimiento realizado para remover y eliminar en forma mecánica la placa bacteriana y los cálculos de la porción coronal del diente para evitar los daños en los tejidos de soporte y así disminuir la presencia de gingivitis y periodontitis.
- **Curetraje alisado radicular:** se reúne por lo general los términos de raspaje, aislado y pulido radicular, y están indicados en el tratamiento de la enfermedad

periodontal aunque en periodoncia el curetraje es la eliminación intencional de la capa blanca de la bolsa, estos tres procedimientos actúan también sobre la pared dura de la bolsa, el objetivo es facilitar la curación y cicatrización periodontal eliminando los tejidos inflamados presentes en la enfermedad periodontal. Los síntomas son sangrado de la encías, movilidad de los dientes, sensibilidad y en caso de complicaciones los síntomas son: desgarros, hemorragias, heridas de partes blandas etc. La enfermedad periodontal no puede dar sintomatología hasta estados de afección severa.

- **Profilaxis:** la profilaxis Dental, también conocida como "limpieza", es el procedimiento odontológico de mayor importancia para la prevención de algunas enfermedades y alteraciones de carácter bucodental. Lo ideal es hacer dicho procedimiento cada 6 meses, pero no confundamos.
- **Fluorización:** procedimiento por el que se aplica flúor tópico sobre los dientes con el fin de prevenir la aparición de las caries. El flúor aumenta la resistencia del esmalte de los dientes a los ácidos que producen las bacterias de la placa bacteriana, origen de las caries. Es un procedimiento preventivo indicado especialmente para los niños. En adultos puede ser útil su utilización en situaciones específicas como la radioterapia o en sensibilidad diaria.
- **Sellantes:** es la modificación morfológica de la superficie dental mediante la aplicación de una barrera física (resina adhesiva) en áreas que presenten fosas y fisuras profundas a fin de disminuir el acumulo de placa bacteriana y facilitar la remoción de la misma en el proceso de cepillado e higiene bucal y minimizar el riesgo de iniciación de caries dental en las superficies.
- **Fosetas:** las fosetas son pequeñas depresiones más o menos profundas que se encuentran en el esmalte del diente, en el punto donde se cruzan los surcos que separan las cúspides. Son de menor tamaño, por lo que se diferencian de las fosas. Las fisuras son defectos en la superficie del diente causada por la imperfecta unión de los lóbulos de desarrollo, en el fondo de ellos se encuentra interrumpida la capa de esmalte quedando al descubierto la dentina. Fácil cuando te hablen en odontología de "foseta" imagina un hueco o huequito de retención, si te hablan de "fisura" imagina un camino o una carretera; ambos pertenecen a la morfoanatomía de los molares.
- **Placa bacteriana:** es un sistema ecológico formado por una comunidad bacteriana, rica en microorganismo anaerobios y aerobios, que se desarrolla sobre las superficies dentales con nula o escasa limpieza. Este depósito bacteriano se puede hacer visible mediante colorantes de placa bacteriana (eritrosina).
- **Coprologico:** la toma de muestras conjuntas de heces fecales para el estudio de las mismas.

- **Sangre oculta:** un análisis de sangrado oculto en la materia fecal (FOBT) es una prueba no invasiva para detectar el presencia de sangre oculta en la deposición (heces fecales).
- **Hematología básica:** estudio de los componentes de la sangre.
- **Química sanguínea:** estudio de la glucosa, colesterol, perfil e pírico, bilirrubina, transaminasas.
- **Inmunología:** es una rama amplia de la biología y de las ciencias biomédicas que se ocupa del estudio del sistema inmunitario en todos los organismos, entendiendo como tal al conjunto de órganos, tejidos y células que en los vertebrados tienen como función biológica el reconocer elementos extraños o ajenos dando una respuesta (respuesta inmunológica).
- **Microbiología:** es el estudio de los organismos microscópicos, incluyendo las bacterias, deriva de tres palabras griegas: mikros (pequeño), bios (vida) y logos (ciencia) que conjuntamente significan el estudio de la vida microscópica. también conocidos como microbios. Es la rama de la biología dedicada a estudiar los organismos que son solo visibles a través del microscopio (virus, procariontes y eucariontes simples). Son considerados microbios todos los seres vivos microscópicos consistentes en una sola célula, es decir unicelulares.
- **Parasitología:** es una rama de la biología, y concretamente de la ecología, aunque por sus importantes repercusiones en la salud humana, gran parte de la investigación de esta ciencia se centra en sus implicaciones en medicina ya que los parásitos causan enfermedades de gran interés sanitario o económico y uno de los objetivos clave es el aprender ha diagnosticarlas (por ejemplo, a través de un análisis coprológico o inmunológico), curarlas y erradicarlas. Dentro de esta rama de la parasitología sanitaria médica es también el estudio de la epidemiología de estas enfermedades parasitarias, dentro de lo que se puede calificar como parasitología ambiental, ya que estudia los factores que explican la distribución y frecuencia de los parásitos.
- **Prevalencia:** frecuencia de una enfermedad en un momento dado, es decir, número de casos en una población.
- **Frotisis vagina:** Es un examen para vaginitis (una infección de la vagina que no incluye el tracto urinario).
- **Hemoclasificación:** identificación del grupo sanguíneo.
- **Rayos X:** los rayos X son una radiación electromagnética invisible, capaz de atravesar cuerpos opacos y de impresionar las películas fotográficas y de la

misma naturaleza que las ondas de radio, las ondas de microondas, los rayos infrarrojos, la luz visible, los rayos ultravioleta y los rayos gamma. los **rayos X** surgen de fenómenos extra nucleares, a nivel de la órbita electrónica, fundamentalmente producidos por desaceleración de electrones. La energía de los rayos X en general se encuentra entre la radiación ultravioleta y los rayos gamma producidos naturalmente.

- **Obstetricia:** es la especialidad médica que se ocupa del embarazo, parto y puerperio. También comprende los aspectos psicológicos y sociales de la maternidad. Los médicos especializados en el parto se llaman obstetras, siendo casi todos ellos también ginecólogos. El personal de enfermería especializado en atender los partos normales se llaman matrona o matrono.
- **Absceso:** un absceso es una acumulación de pus (Algunas células mueren y se desintegran, dejando espacios en los que se acumulan líquido y células infectadas), generalmente causada por una infección bacteriana.
- **Drenaje de absceso:** bien por cirugía o mediante una aguja insertada a través de la piel. Para guiar el pus a la superficie.
- **Pos-parto:** es el periodo que transcurre entre la expulsión de la placenta y las seis primeras semanas; tiempo en el cual vuelve a la normalidad todos los tejidos que cambiaron durante el embarazo parto y cicatrización de la episiotomía, Controles de rutina signos vitales (S.V.) etc. Control del sangrado vaginal o de la cicatriz operatoria o controlar si tiene drenajes, anotar todos los detalles del parto y las órdenes médicas así como la dieta que debe recibir la paciente, iniciar el tratamiento médico. Cuidados del recién nacido y su amamantación (técnica).
- **Control prenatal:** es el control que toda gestante debe tener para asegurar un buen desarrollo del niño dentro del vientre materno, así mismo como para preservar la buena salud de ella, debe iniciarse lo más pronto posible, tan pronto como la madre sabe que esta gestando. debe ser periódico y repetitivo. En un embarazo de bajo riesgo los controles deben ser: Hasta las 28 semanas de gestación: mensuales, Desde las 28 semanas hasta las 36 semanas de gestación: quincenales, A partir de las 36 semanas hasta el parto: semanales. En un embarazo de alto riesgo los controles deben ser con menos intervalo de tiempo entre cada control, siguiendo el criterio del médico.

4. CONTENIDO

4.1 SITUACIÓN ACTUAL.

La Empresa Social del Estado “E.S.E Hospital Cumbal”, cuenta con el registro de habilitación hospitalaria N° 5222700321 expedido el 20 de octubre de 2006. Por lo cual presta servicios de baja complejidad en atención en salud denominados así por la Ley 1122 de 2007, antes llamados (servicios de primer nivel).

La E.S.E. Hospital Cumbal, esta localizada en el Municipio de Cumbal Departamento de Nariño, cuya población está concentrada en el área rural. Sus fuentes de actividad económica son la agricultura y la ganadería. El resto esta diversificado en servicios del gobierno, transporte y comercio.

El principal órgano de administración de la E.S.E. Hospital Cumbal es la Junta Directiva, conformada por seis miembros: El Alcalde, Director Local de Salud del Municipio, un representante del personal asistencial de nomina del Hospital, un representante del área de la salud de la zona de influencia, un representante de la liga de usuarios en nombre de la comunidad y un representante de los gremios de producción, en caso de existir cámara de comercio en el municipio se realizará elección de un representante de los COPACOS (Comités de Participación Comunitaria), los representantes de la Junta Directiva se eligen por periodos de tres años y los empleados públicos los cuales conformen esta junta de acuerdo a sus funciones, lo harán mientras ejerzan dicho cargo.

A nivel del municipio las entidades que prestan el servicio de salud son; I.P.S. INDÍGENA GRAN CUMBAL con sede en el casco urbano, IPS INDÍGENA DE CHILES con sede en el corregimiento de Chiles, E.S.E. HOSPITAL CUMBAL la cual cuenta con su sede principal en el casco urbano, 5 Centros de Salud y 6 Puestos atención en salud (satélites) que conforman la red hospitalaria y la I.P.S. CUMBE SALUD la cual presta servicios de terapia ocupacional y fisioterapia.

La población, según las dos fuentes de información con las que cuenta el Municipio de Cumbal son, DANE 2005, 30.996 y Censo del Cabildo 2005, 35.035 habitantes.

La población se encuentra asegurada bajo el régimen subsidiado (RS) y régimen contributivo (RC). El Gobierno Municipal recibe recaudos del SGP para atender sus competencias entre las cuales están, contratar las Empresas Promotoras del Régimen Subsidiado (EPS-S) que se encargan de afiliar a la población (Sisben 1 y 2) y contratar los servicios de salud con las I.P.S. y la E.S.E de acuerdo a los servicios habilitados por cada una de ellas.

El resto de población los cuales son 2.353 se encuentran sin ningún tipo de aseguramiento en salud, por tanto deben ser atendidos a través del régimen de población pobre en lo no cubierto por subsidios a la demanda según la Ley 1122 del 2007 antes llamados (vinculados). El Gobierno Municipal tiene la autorización para manejar directamente los recursos del Sistema General de Participaciones (S.G.P.) de salud, destinados a cubrir el régimen de población pobre en lo no cubierto por subsidios a la demanda en lo referente a los Servicios de Seguridad Social de Baja Complejidad (S.S.B.C).

El Municipio de Cumbal a nivel de aseguramiento se encuentra así: población pobre en lo no cubierto por subsidios a la demanda 2.353, Contributivo 1.018, Especiales 426, Subsidiados 31.238 de los cuales Mallamas E.P.S-I cuenta con 26.431 afiliados, Asmet Salud EPS tiene 2.783 afiliados y Emssanar EPS tiene 2.018 afiliados.

4.1.1 Unidades de atención de la E.S.E. Hospital Cumbal. La E.S.E. Hospital Cumbal esta presente a nivel de todo el Municipio de Cumbal, cuenta con 12 unidades de atención entre el hospital, centros y puestos de salud: el Hospital en el casco urbano, cinco centros de salud y seis puestos de salud, los cuales se encuentran habilitados e identificados con el sello de habilitación, sin embargo la nueva construcción en el Hospital de la sala de urgencias, hace que la atención sea en un solo lugar, para que el centro de salud de cumbal se traslade a las instalaciones del Hospital.

Las unidades de atención en salud se encuentran ubicadas así:

- ❖ **Hospital Cumbal;** ubicado en el casco urbano del Municipio de Cumbal.
- ❖ **Centro de salud de Servicios Ambulatorios;** ubicado en el casco urbano del Municipio de Cumbal.
- ❖ **Puesto de Salud Cuetial;** ubicado en la vereda de Cuetial resguardo del gran Cumbal.
- ❖ **Puesto de Salud San Martin;** ubicado en la vereda de San Martin resguardo del gran Cumbal.
- ❖ **Puesto de Salud Miraflores;** ubicado en la vereda de Miraflores resguardo del gran Cumbal.
- ❖ **Centro de Salud Panan;** ubicado en la calle principal, vereda Palmar, resguardo de Panan.
- ❖ **Puesto de Salud El Aurel;** ubicado en la vereda de El Aurel resguardo de Panan.

- ❖ **Centro de Salud Chiles;** ubicado en el polideportivo central del resguardo de Chiles.
- ❖ **Centro de Salud Mayasquer;** ubicado en el resguardo de Mayasquer.
- ❖ **Centro de Salud Tiuquer;** ubicado en la vereda de Tiuquer resguardo de Mayasquer.
- ❖ **Puesto de Salud Tallambi;** ubicado en la vereda de Tallanbi resguardo de Mayasquer.
- ❖ **Puesto de Salud La Union;** ubicado en la vereda de Tallanbi resguardo de Mayasquer.

La fuente de ingresos de la E.S.E. Hospital Cumbal es la prestación de los servicios de salud a través de contratos con las Empresas Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado y Contributivo (EPS), con quienes se realizan contratos por la modalidad de evento. Las instituciones con las que contrata en el régimen subsidiado son, la Entidad Promotora de Salud Indígena “MALLAMAS EPS-I”, ASMET SALUD EPS y EMSSANAR EPS, en el régimen contributivo SOS, SALUDCOOP y COOMEVA, con regímenes especiales EJÉRCITO NACIONAL y la POLICÍA NACIONAL y la POBLACIÓN POBRE EN LO NO CUBIERTO POR SUBSIDIOS A LA DEMANDA cuya cuenta se maneja a través del giro del FOSYGA (Fondo de solidaridad y garantía) al Municipio de Cumbal.

4.1.2 Imagen institucional:

- **Misión:** somos la E.S.E. Hospital Cumbal, líderes en la prestación de servicios de salud de baja complejidad de la región, comprometidos en garantizar confianza, excelencia, protección y tranquilidad a nuestros usuarios basados en la responsabilidad ética, social y financiera de nuestro equipo humano, reflejado dentro de un marco de armonía y bienestar para nuestra comunidad, colaboradores y proveedores.
- **Visión:** consolidarnos en los próximos cinco años como la mejor Empresa Social del Estado de baja complejidad de la región, certificados ante el sistema general de salud, reconocida por su vocación de servicio, profesionalismo y calidad, enmarcada en un alto ámbito de respeto responsabilidad y cumplimiento, con un equipo humano integro y comprometido.

4.1.3 Principios corporativos:

- | | |
|---------------|-------------|
| ❖ Eficiencia. | ❖ Equidad. |
| ❖ Eficacia. | ❖ Buena fe. |
| ❖ Calidad. | ❖ Unidad. |

- ❖ Planeación.
- ❖ Flexibilidad.
- ❖ Efectividad.
- ❖ Economía.
- ❖ Solidaridad.
- ❖ Concurrencia.
- ❖ Concentración.
- ❖ Participación.
- ❖ Universalidad.
- ❖ Dignidad humana.
- ❖ Responsabilidad social.
- ❖ Mejoramiento continuo.
- ❖ Celebridad y oportunidad.
- ❖ Publicidad y transparencia.

4.1.4 Objetivos corporativos:

- ❖ Incrementar la cobertura poblacional beneficiaria de nuestros servicios de salud.
- ❖ Obtener una nueva imagen que fortalezca nuestra empresa a favor de los usuarios y comunidad en general.
- ❖ Modernizar continuamente la gestión empresarial en las áreas administrativas, financieras y asistenciales.
- ❖ Procurar mayor nivel de autonomía administrativa y financiera.

4.1.5 Políticas:

- ❖ Contribuir a la morbilidad y mortalidad poblacional en el Municipio de Cumbal.
- ❖ Fomentar el cumplimiento de las normas contenidas en los manuales de la empresa con el fin de ofrecer servicios con calidad, calidez y efectividad.
- ❖ Promover el sistema de mejoramiento de calidad.
- ❖ Procurar en el municipio de Cumbal la construcción de una comunidad sana.

Las metas propuestas se lograrán con la excelente prestación de los servicios y con el talento humano capaz y preparado, con el que cuenta la E.S.E. Hospital Cumbal, el cual posee de los elementos necesarios: físicos, materiales y recurso humano capacitado.

▪ **Portafolio de servicios:** Conocedores de la necesidad de contar con un instrumento de comercialización para los servicios de la red, se destino un equipo conformado por los Coordinadores del Hospital para la consolidación de información y el diseño de un portafolio que sea un documento ágil y amigable, que permita resumir la capacidad de oferta de servicios de la institución. De este documento ya se cuenta con una prueba que esta en etapa de ajuste. La

existencia del portafolio permitirá mejorar el flujo de los usuarios y la capacidad de información que posean al interior de la E.S.E. Hospital Cumbal.

4.2 CONSULTA MÉDICA

Cuenta con médicos generales en los diferentes puestos de salud adscritos a la Institución

4.2.1 Medicina general. Nuestro equipo médico altamente capacitado ofrece el servicio de consulta externa con calidez y calidad, con una visión integral del paciente enmarcado en guías de manejo actualizadas y basadas en evidencia científica, en procura de alternativas diagnósticas y terapéuticas que permitan un diagnóstico oportuno, teniendo en cuenta todos los recursos tecnológicos y científicos disponibles en nuestra red de prestación de servicios.

4.2.2 Medicina familiar. Pensando en la excelencia y complementariedad en la prestación del servicio de salud, el Hospital Cumbal cuenta con un médico especialista en Medicina Familiar para aquellos pacientes que requieren control especial de su patología, enriqueciendo la calidad científica de nuestros profesionales y en beneficio de la comunidad que carece de recursos para obtener una atención médica especializada.

4.2.3 Consulta de enfermería. Nuestras enfermeras profesionales ofrecen sus servicios asistenciales en el servicio de urgencias, hospitalización de baja complejidad, traslado asistencial básico, promoción y prevención de la salud y jornadas de atención en salud, su valiosa labor asistencial comprende:

- Programas de crecimiento y desarrollo.
- Programas de control prenatal.
- Curso psicoprofiláctico.
- Atención integral para enfermedades prevalentes en la infancia (AIEPI).
- Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IAMI).
- Agudeza visual.
- Programas de alteraciones del adulto joven.
- Programa de atención de las alteraciones del adulto mayor.
- Prevención de cáncer de cérvix (citología).

- Vacunación PAI.
- Asesoría en planificación familiar.
- Asesoría en hábitos saludables y control de patologías crónicas.

4.2.4 Atención odontológica. La entidad ofrece los siguientes servicios odontológicos:

4.3 CONSULTA ODONTOLÓGICA GENERAL

A cargo de Odontólogo y/o higienista oral, ofrece:

4.3.1 Promoción y prevención:

- ❖ Profilaxis.
- ❖ Aplicación de Sellantes
- ❖ Aplicación tópica de flúor.
- ❖ Control de placa bacteriana.
- ❖ Charlas educativas.

4.3.2 Periodoncia:

- ❖ Respaldo y análisis radicular.
- ❖ Detartraje supragingival y subgingival.

4.3.3 Operatoria:

- ❖ Obturaciones en amalgama.
- ❖ Obturaciones en resina fotocurado.
- ❖ Obturaciones ionómero de vidrio.

4.3.4 Endodoncia:

- ❖ Tratamiento convencional de conductos.
- ❖ Unirradicular, birradicular, multirradicular.

4.3.5 Cirugía:

- ❖ Exodoncias simples unirradicular, birradicular, multirradicular..
- ❖ Endodoncias método abierto.

4.3.6 Laboratorio clínico. Se brinda los siguientes análisis clínicos las 24 horas los 365 días del año:

4.3.7 Exámenes que requieren ayuno estricto:

- ❖ Glicemia.
- ❖ Perfil lipodico.
- ❖ Acidi urico.

4.3.8 Exámenes que No requieren ayuno:

- ❖ Uroanálisis.
- ❖ Coprologico.
- ❖ Frotis faríngeo.
- ❖ Hemograma.
- ❖ Coproscopico.
- ❖ Proteinuria.
- ❖ Sangre oculta.
- ❖ Azucares reductores.
- ❖ PH
- ❖ Frotis vaginal.
- ❖ Bilirrubinas.

4.3.9 Obstétricos de baja complejidad:

- ❖ Controles médicos pre parto.
- ❖ Controles enfermaría pre parto.
- ❖ Atención del parto.
- ❖ Valoración en la sala de parto.
- ❖ Controles internos post parto durante la internación y ambulatorios necesarios para recuperación de la paciente y recién nacido.

4.3.10 Servicio farmacéutico. La E.S.E. Hospital Cumbal; ofrece en su servicio de farmacia una completa gama de medicamentos genéricos de los mejores laboratorios, acompañados de la asesoría del personal calificado en el área. Nuestra cobertura es total en el municipio de Cumbal, tanto en la zona urbana con su sede central, como en el área rural con los puestos satélites. Sus modalidades de atención son las siguientes.

- ❖ Servicio farmacéutico por atención.
- ❖ Servicio por atención de urgencias y hospitalización.

4.3.11 Hospitalización general de adultos. Nuestra infraestructura permite un espacio cálido donde el paciente puede estabilizar la severidad de su enfermedad

y prepararse para su recuperación domiciliaria bajo la supervisión constante de nuestro personal asistencial, el cual con riqueza humana y ética ofrecerá la mejor opción terapéutica para aquellas patologías de baja complejidad que requiere el servicio de hospitalización de acuerdo a su genero cumpliendo con los estándares de calidad requeridos por la misión de nuestra empresa.

4.3.12 Hospitalización pediátrica. Ofrece un entorno amigable para el cuidado de las enfermedades presentes en la población infantil del municipio de Cumbal, consientes de la prioridad que constituye para el hospital la salud de nuestros niños, el personal asistencial garantiza la calidad técnica y científica de la hospitalización pediátrica en baja complejidad sin olvidar el cariño y paciencia que requiere el cuidado integral de la infancia.

4.3.13 Fototerapia. El servicio de pediatría dispone de incubadoras cuya programación permite el uso de fototerapia en casos de ictericia neonatal (colocación amarilla del recién nacido), que puedan ser evaluadas en nuestro laboratorio clínico y así prestar esta opción terapéutica cuando su manejo sea de baja complejidad.

4.3.14 Electrocardiografía. El Hospital Cumbal E.S.E. ofrece este servicio tanto en el orden ambulatorio como hospitalario; como apoyo diagnostico prescrito médicamente para la prevención y tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

4.3.15 Oximetría de pulso. En cumplimiento a las enfermedades respiratorias, el Hospital Cumbal E.S.E. cuenta con modernos oxímetros de pulso, examen no invasivo que indica en forma inmediata la saturación de oxígeno del paciente en sangre periférica y su frecuencia cardiaca, útil para pronosticar la severidad de una patología y el empleo de oxígeno u otras opciones terapéuticas.

4.3.16 Imagenología:

- ❖ Intraorales periapicales y/o coronales.
- ❖ Intraorales oclusales.
- ❖ Abdomen simple.
- ❖ Brazo, Pierna, Rodilla, Fémur Y Hombro.
- ❖ Cara, Arco Cigomático Y Huesos Propios.
- ❖ Cráneo simple.
- ❖ Mano, Dedos, Codo, Pie.
- ❖ Pelvis y cadera.
- ❖ Senos paranasales.
- ❖ Tórax-Anterior, Posterior Y Lateral.

4.3.17 Urgencias. El servicio de urgencia se encuentra apoyado las 24 horas del día por médicos generales con experiencia certificada en atención de cualquier

tipo de emergencia medica en cualquier grado de severidad, el personal asistencial facilita el acceso y la oportunidad en la obtención del servicio dando prioridad a dar solución inmediata a la solicitud de nuestros usuarios.

4.3.18 Sala de procedimientos. En la sala de procedimientos del servicio de urgencias se puede realizar.

- ❖ Sutura de heridas.
- ❖ Extracción de cuerpos extraños.
- ❖ Curaciones de heridas.
- ❖ Inmovilización de traumas
- ❖ Reanimación cerebro cardiopulmonar.
- ❖ Intubación orotraqueal.

4.3.19 Observación en urgencias. En aquellas patologías que requieren una evaluación contante para definir su conducta o establecer un diagnostico y pronostico adecuado, el Hospital Cumbal E.S.E. cuenta con una moderna sala de observación con vigilancia estricta y permanente donde se pueda estabilizar las constantes vitales de los pacientes y al transcurrir máximo 6 horas definir su conducta final que puede ser: alta medica y continuar tratamiento domiciliario, hospitalización de baja complejidad o remisión a un nivel de mayor complejidad según los requerimientos clínicos del paciente.

4.3.20 Atención al usuario. Sesión personalizada entre el usuario y el trabajador social y/o psicólogo;

- ❖ Consulta de atención al usuario.
- ❖ Consulta individual por psicología.
- ❖ Trabajo social y psicología.
- ❖ Consulta grupal a cargo del psicólogo.

4.3.21 Sala de rehabilitación oral. En cumplimiento a la estrategia AIEPI Clínico, el Hospital Cumbal E.S.E. cuenta con una sala de rehabilitación oral donde los niños con enfermedad Diarreica Aguda pueden recibir el plan A de rehabilitación bajo supervisión de personal asistencial capacitado.

4.3.22 Inyectología. Nuestro personal asistencial presta con calidad el servicio de inyectología, donde verificando las indicaciones medicas y conociendo las constantes vitales del paciente se precede a realizar la aplicación del fármaco teniendo en cuenta las acciones de farmacovigilancia, tecnovijilancia y posibles reacciones adversas del medicamento, generalizando al paciente la continuidad de su tratamiento medico bajo los mejores estándares de calidad.

4.3.23 Traslado asistencial básico. El Hospital Cumbal E.S.E obtiene nuevas ambulancias completamente equipadas para prestar con eficiencia el traslado

asistencial básico de pacientes desde sus instalaciones hasta instituciones de mayor nivel de complejidad cuando el paciente requiera ser remitido a tratamiento médico especializado.

4.4 PERSONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL.

La E.S.E. Hospital Cumbal cuenta con todos los servicios de baja complejidad y con una planta de personal calificado y capacitado en atención en salud y al usuario.

4.4.1 Planta asistencial:

Cuadro 4. Personal médico

N°	PERSONAL	
1	Médicos	Especialista en Medicina Familiar.
7	Médicos	Generales
5	Médicos	Servicio Social Obligatorio
13		

Fuente. Este estudio

Cuadro 5. Personal de enfermería

N°	PERSONAL	
1	Enfermera	Especializada en Atención del Paciente Crítico.
3	Enfermeras	Profesionales
16	Auxiliares	De enfermería
20		

Fuente. Este estudio

Cuadro 6. Personal de odontología

N°	PERSONAL	
2	Odontólogos	Generales
4	Odontólogos	Servicio Social Obligatorio
2	Higienistas	Orales
8		

Fuente. Este estudio

Cuadro 7. Personal de apoyo diagnóstico

N°	PERSONAL	
2	Bacteriólogas	Laboratorio Clínico
2	Auxiliares	Laboratorio Clínico
1	Técnicos	Rayos X,
1	Auxiliar	Rayos X
6		

Fuente. Este estudio

Cuadro 8. Personal asistencial

N°	PERSONAL	
20	Promotoras de Salud.	
1	Profesional	Atención al Usuario.
6	Conductores	Traslado Asistencial Básico.
1	Auxiliar	Regente de Farmacia.
7	Auxiliares	Servicio Farmacéutico.
8	Auxiliares	Facturación.
43		

Fuente. Este estudio

4.4.2 Planta administrativa:

Cuadro 9. Área administrativa

N°	PERSONAL	ESPECIALIZACIÓN
2	Médicos	Especialistas en Auditoria y Gerencia de Salud.
1	Médico	Especialista en Investigación Biomédica.
2	Contadores Públicos	Especializados.
1	Abogado	Especializado.
1	Administrador de Empresas	
2	Técnicos en Sistemas	
2	Asesores	Especializados
1	Profesional de R. Hnos.	

Fuente. Este estudio

4.4.3 Planta física de la E.S.E. Hospital Cumbal. La E.S.E. Hospital Cumbal presta servicios de baja complejidad en atención en salud, entre los que encontramos consulta externa, urgencias, hospitalización, atención y apoyo a programas de salud pública, odontología, laboratorio clínico, imágenes

diagnósticas, servicio farmacéutico, programas de prevención y promoción, traslado asistencial básico (ambulancias), fototerapia, monitorización fetal, Sala de Enfermedad Respiratoria Aguda, Sala de Yesos, Sala de Procedimientos, Sala de Reanimación, Sala de Sépticos, se destaca los programas de atención materna y del recién nacido, por lo cual la institución logro en el 2004-2005 la certificación como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI), e implementando las estrategias de Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia (AIEPI).

Cuadro 10. Planta física del hospital de Cumbal

3	Consultorios Médicos en Consulta Externa
1	Consultorio de Enfermería
	Sala de Espera Amplia y Cómoda
	Sala de Laboratorio Clínico
	Sala de Imágenes Diagnosticas
	Sala de Farmacia plenamente dotada
	Estación de Separación de Citas médicas

Fuente. Este estudio

Cuadro 11. Planta física de la nueva unidad de urgencias del hospital de Cumbal.

	Estación de Facturación
	Estación de Enfermería
2	Consultorios Médicos
	Salas de Yesos
	Sala de Sépticos
	Sala de Enfermedad Respiratoria Aguda
	Sala de Procedimientos
	Sala de Reanimación
	Sala de Observación identificando Mujeres, Hombres y Niños
	Sala de Espera

Fuente. Este estudio

Cuadro 12. Camas disponibles de la ese hospital Cumbal

12	Camas para hospitalización
4	Camas para observación
1	Cama en consultorio odontológico
1	Cama en la sala de laboratorio.
1	Cama en la sala de imagenología
	UNIDAD DE URGENCIAS
8	Camas para observación
2	Cama para consultorio médico
1	Cama salas de yesos
1	Cama sala de sépticos
1	Cama sala de enfermedad respiratoria aguda
1	Cama sala de procedimientos
1	Cama sala de reanimación

Fuente. Este estudio

La Unidad de urgencia fue construida bajo las especificaciones actuales de las organizaciones de la salud, y también cuenta con una cafetería a servicio de los usuarios del hospital de Cumbal, esta unidad se inaugura en el mes de agosto de 2008.

Los principales diagnósticos para hospitalización son, Atención de parto, infección de vías urinarias gestacionales, enfermedad diarreica aguda y enfermedades en interés de salud pública.

Cuadro 13. Planta física de los centros de salud de la E.S.E Hospital Cumbal

1	Consultorios Médicos en Consulta Externa
1	Consultorio de Enfermería
1	Consultorio Odontológico
1	Sala de Urgencias
	Farmacia
	Sala de Espera.

Fuente. Este estudio

Cuadro 14. Planta física de los puestos de salud de la E.S.E Hospital Cumbal

1	Consultorios Médicos en Consulta Externa
1	Consultorio de Enfermería
	Farmacia
	Sala de Espera.

Fuente. Este estudio

4.4.4 Producción. En cuanto a atención médica por parte de la E.S.E. Hospital Cumbal aproximadamente se realizan 300 consultas externas diarias, sin contar las consultas extramurales lo cual incrementa esta cifra. En urgencia un promedio de 40 consultas diarias. Las citologías con Mallamas E.P.S-I no hay contratación por lo cual no se realiza esta labor para estos usuarios.

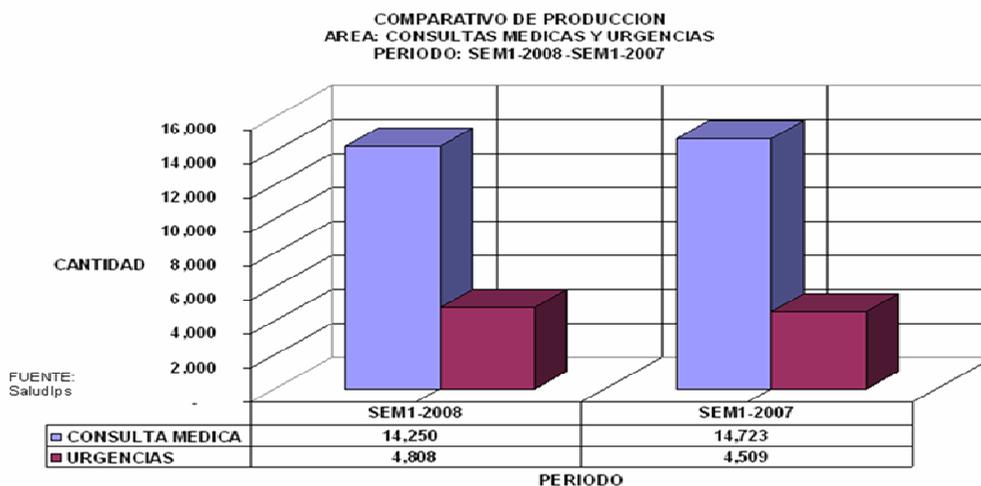
Durante el primer semestre del año 2008 uno de los objetivos primordiales de la administración ha sido la optimización de los recursos teniendo como meta aumentar el cubrimiento en la prestación de los servicios, garantizando la calidad y oportunidad generando así estabilidad económica y social. Como resultado de esta gestión el comportamiento de los principales servicios es el siguiente.

Cuadro 15. Comparativo consulta médica y urgencias

	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Consulta medica	14.723	14.250	-3,32%
Urgencias	4.509	4.808	6,22%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 1. Comparativo consulta médica y urgencias



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

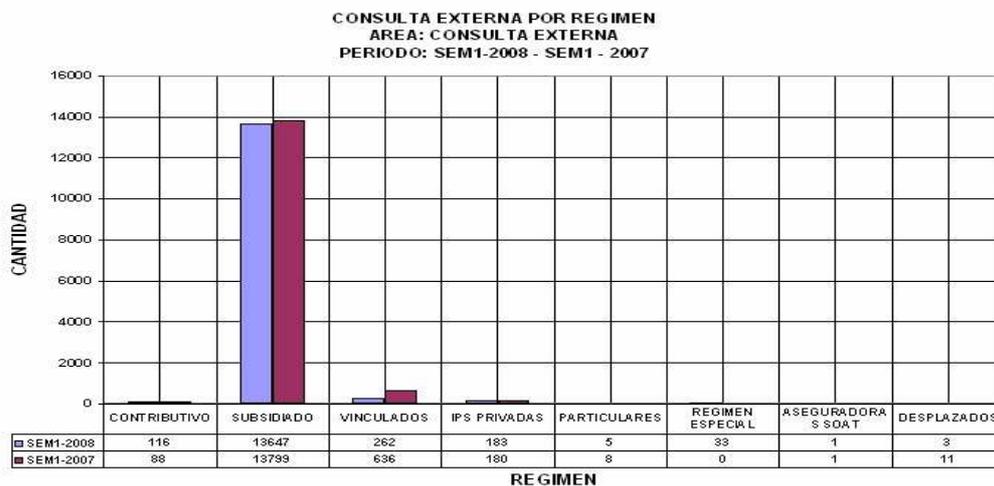
Durante los períodos evaluados se evidencia un incremento de la utilización de consultorios que corresponde a la ampliación de horarios (sábados y domingos) en consulta externa. El número de consultas en medicina general o consulta externa disminuyó en un 3.32% en los períodos comparados, debido a la modificación del contrato con la con Mallamas EPS-I. Por motivo que contratan con la competencia la IPS Indígena del gran Cumbal, Chiles, Panan y Mayasquer.

Cuadro 15. Consulta externa por régimen

REGIMEN	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Contributivo	88	116	24,1%
Subsidiado	13.799	13.647	-1,1%
Vinculados	636	262	-142,7%
Privados	180	183	1,6%
Particulares	8	5	-60%
Regimen especial	0	33	100%
Aseguradora \$ soat	1	1	0,0%
Desplazados	11	3	-266,7%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafica 2. Consulta externa por régimen



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

En el régimen contributivo aumento en un 24.1% ya que los empleados de las entidades privadas y publicas afiliaros a sus trabajadores al régimen contributivo. El régimen subsidiado ha bajado en un 1.1% por la contrataciones que las EPS subsidiadas han comenzado a contratar con la IPS Indígena del gran Cumbal. Y en los vinculados por que la población en su mayoría se esta carnetizando en el régimen subsidiado por las políticas de ampliación de cupos en los cabildos Indígenas

Cuadro 16. Comparativo de urgencias

	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Enero	713	1.140	37,5%
Febrero	768	795	3,4%
Marzo	785	822	4,5%
Abril	746	687	-8,6%
Mayo	741	650	-14,0%
Junio	756	714	-5,9%
Promedio I SEM	751,5	801,3	6,2%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 3. Comparativo de urgencias semestre 2007-2008



COMPARATIVO DE URGENCIAS PRIMER SEMESTRE 2007 - 2008
 AREA: URGENCIAS
 PERIODO: ENE - JUN



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Un crecimiento positiva en urgencias del 62%, los motivos por que como el hospital no presta el servicio de promoción y prevención con la calidad que la institución sabe brindas este servicio los pobladores se enferman más y tienen que acudir por urgencias ya que las epidemias y demás síntomas no son controlados a tiempo. Otra garantía es la apertura de la nueva unidad de urgencias que va a garantizar fortalecimiento de la institución; adicionalmente la elaboración y socialización de protocolos, instructivos, guías de manejo, etc., han generado la optimización de los procesos tanto asistenciales como administrativos en la Institución, evidenciándose en el crecimiento del servicio que se reporta durante este periodo.

Cuadro 17. Comparativo de egresos hospitalarios

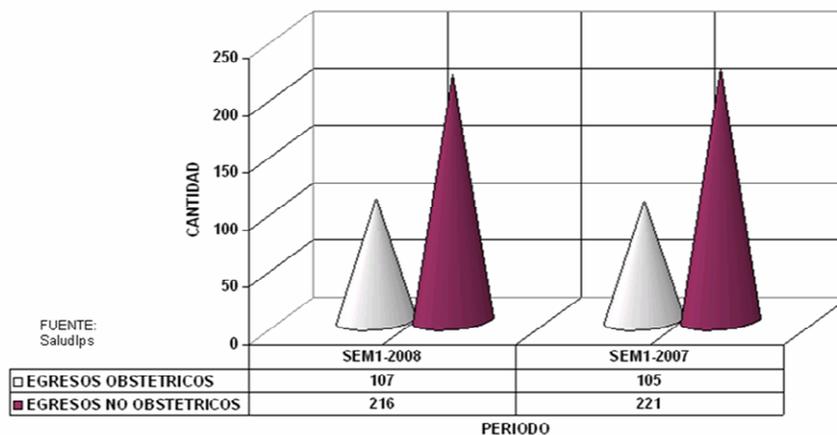
	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Egresos obtetricos	105	107	1,9%
Egresos no obstreticos	221	216	-2,3%
TOTAL EGRESOS	326	323	-0,9%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 4. Comparativo de egresos hospitalarios



COMPARATIVO DE PRODUCCION DE EGRESOS HOSPITALARIOS
 AREA: HOSPITALIZACION
 PERIODO: SEMESTRE I DE 2008-2007



FUENTE:
Saludps

DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

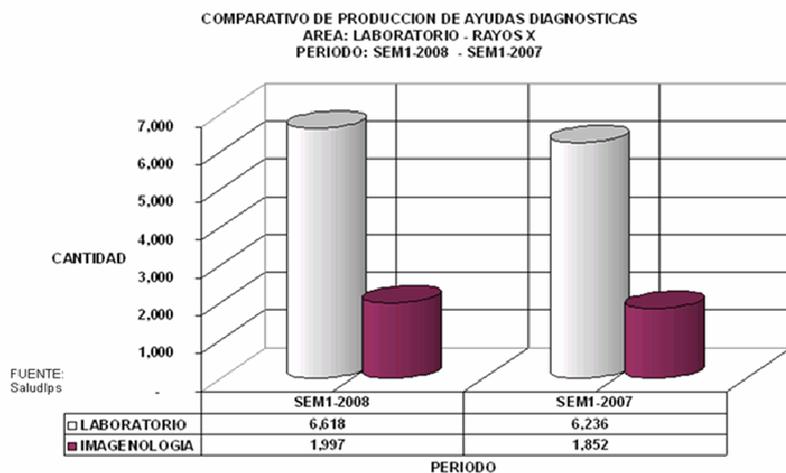
▪ **Egresos:** los egresos consolidados para el primer semestre 2008 fueron 323, comparados con 326 del primer semestre de 2007, Este indicador demuestra una disminución de 0.9% que está experimentando este servicio de hospitalización, apoyado en la disminución la consultas externas por especialista contratados que permiten mantener una mejor calidad de vida. El cubrimiento las 24 horas del día de servicios de hospitalización y urgencias, dando la posibilidad de aumentar la capacidad resolutiva así como generar conductas terapéuticas en todos los servicios en el momento que se requieren. La institución se ha convertido en una constante receptora de pacientes por el apoyo de otros servicios como laboratorio clínico, imagenología y terapias que permite definir una conducta terapéutica adecuada que agiliza su egreso.

Cuadro18. Comparativo de ayuda diagnostica

	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Laboratorio	6.236	6.618	5,8%
Imageneologia	1.852	1.997	7,3%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 5. Comparativo de ayuda diagnostica.



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

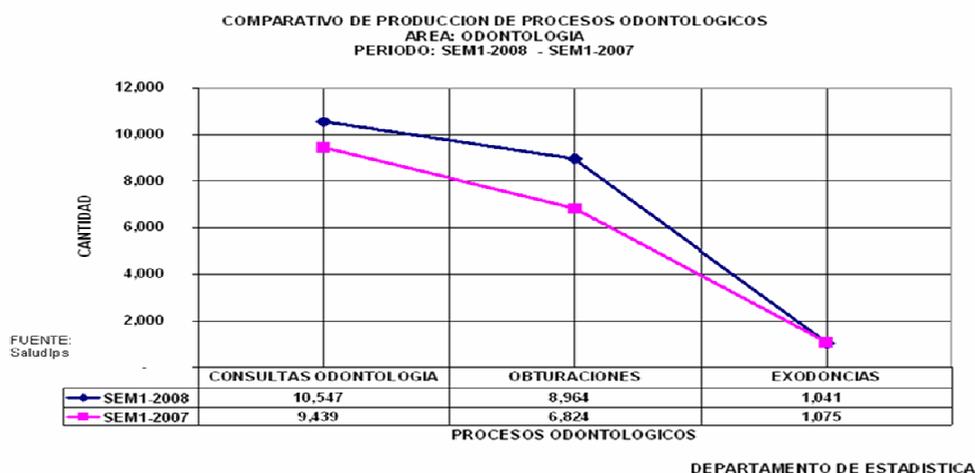
- **Laboratorio clínico:** el incremento de variación de 5.8% en la producción del laboratorio clínico esta causado por la demanda para los diferentes servicios y por la capacidad del Laboratorio Clínico para satisfacer las necesidades de estos. En la producción se incluye el número de pruebas de control de calidad interno, externo e indirectos, los cuales han permitido incrementar la credibilidad y confiabilidad en las pruebas de laboratorio, mediante el análisis de los controles de calidad se establecieron las características de los reactivos a comprar y se realizaron los ajustes a cada técnica, al mismo tiempo la aplicación de estos controles permitieron la identificación de los errores sistemáticos en los equipos, los cuales eran corregidos de manera oportuna.
- **Imagenología:** la producción del servicio de radiología presenta variación positiva del 7.3% respecto a la producción del primer semestre del año 2007, evidenciando la correlación existente entre la demanda de usuarios para los diferentes servicios y la solicitud de estudios de imagenología.

Cuadro 19. Comparativo procesos odontológicos

	I SEM 200	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Consultas odontológicas	9.439	10.547	10,5%
Obturaciones	6824	8.964	23,9%
Exodoncias	1.075	1.041	-3,3%
TOTAL PROCESOS ODONTOLÓGICOS	17.338	20.552	15,6%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 6. Comparativo procesos odontológicos



Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

La oportunidad en odontología presenta un aumento del 15.6%, mejorando la adquisición de citas por días para ser atendidos por este servicio.

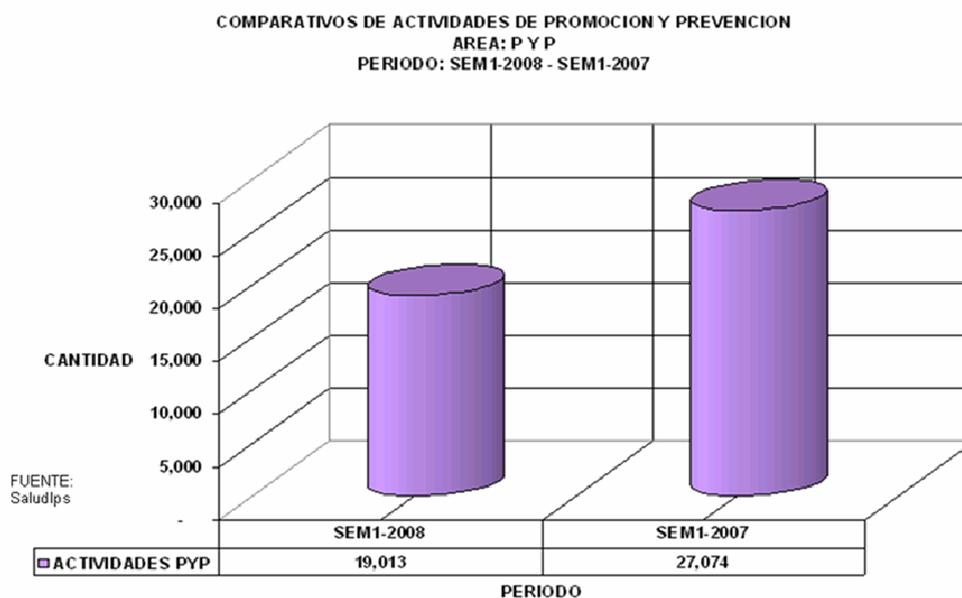
El incremento global de consulta externa durante los períodos comparados fue del 5.9%, gracias a la consulta especializada a cargo de un especialista en medicina familiar, y en la de odontología presenta un crecimiento del 28.8%.

Cuadro 20. Comparativo actividades de promoción y prevención

	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Actividades P Y P	27.074	19.013	-42,4%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Gráfico 7. Comparativo actividades de promoción y prevención



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

La disminución de 42.4% se debe especialmente a que la EPS-I MALLAMAS contrato con la IPS indígena del Gran Cumbal Panan Chiles y Mayasquer en los resguardos de Panan los programas de Promoción y Prevención.

Cuadro 21. Comparativo de producción de enfermería

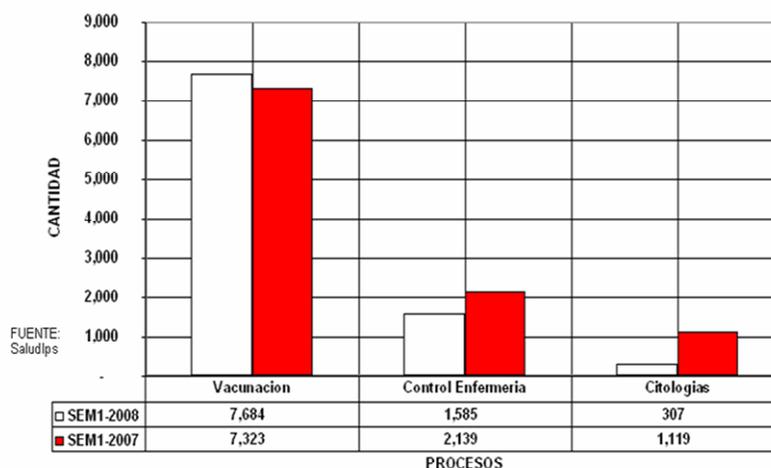
	I SEM 2007	I SEM 2008	Variación 2007-2008
Vacunación	7.323	7.684	4,7%
Control enfermería	2.139	1.585	-35,0%
Citologías	1119	307	-264,5%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 8. Comparativo de producción de enfermería



COMPARATIVO DE PRODUCCION DE ENFERMERIA
AREA: ENFERMERIA
PERIODO: SEM1-2008 SEM1-2007



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

La vacunación incremento en un 4.7% por que el esquema de vacuna aumento y el plan de vacunación consta de otras vacunas para mantener una vida sana. En cuanto a enfermería disminuyo en un 35.0% esto es resultado de la disminución en los programas de promoción y prevención los cuales están a cargo del personal de enfermería, al igual que la disminución del 264.5% en citologías se debe a la contratación de la EPS-I Mallamas con la IPS-Indigena del Gran Cumbal.

Cuadro 22. Comparativo mensual de indicadores de internación promedio estancia, I semestre 2007-2008

PROMEDIO ESTANCIA	Promedio I SEM 2007	Promedio I SEM 2008	Variación 2007-2008
Enero	2,0	1,9	-5,3%
Febrero	2,2	2,1	-4,8%
Marzo	1,8	1,8	0,0%
Abril	2,7	1,6	-68,8%
Mayo	2,4	1,7	-41,2%
Junio	2,2	1,8	-22,2%
Promedio I SEM	2,2	1,8	-23,7%

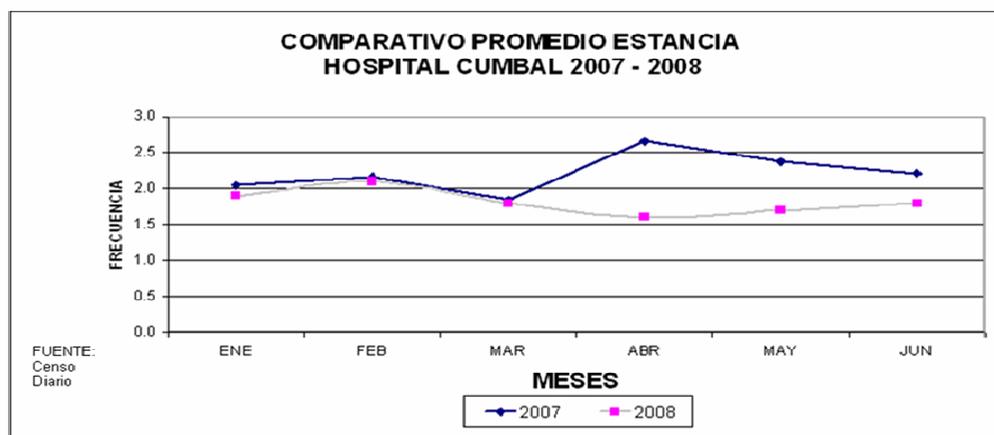
Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 9. Comparativo mensual de indicadores de internación - promedio estancia.



**PRESTACION DE SERVICIOS HOSPITAL CUMBAL
COMPARATIVO MENSUAL DE INDICADORES EN INTERNACION AÑOS 2007 - 2008**

INDICADOR	AÑOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
PROMEDIO	2007	2.0	2.2	1.8	2.7	2.4	2.2
ESTANCIA	2008	1.9	2.1	1.8	1.6	1.7	1.8



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

- **Promedio día de estancia:** el promedio de estancia consolidado para el periodo analizado del 2008 en Hospitalización general fue de 1.8 días, comparado con 2.2 días para el primer semestre de 2007 (variación de -23.7).

Cuadro 23. Comparativo mensual de indicadores de internación giro de cama, semestre 2007-2008

GIRO DE CAMA	Promedio I SEM 2007	Promedio I SEM 2008	Variación 2007-2008
Enero	3,9	4,1	4,9%
Febrero	3,8	4,0	5,0%
Marzo	4,1	3,3	-24,2%
Abril	4,0	3,2	-25,0%
Mayo	2,9	3,3	12,1%
Junio	3,4	3,6	5,6%
Promedio I SEM	3,7	3,6	-2,8%

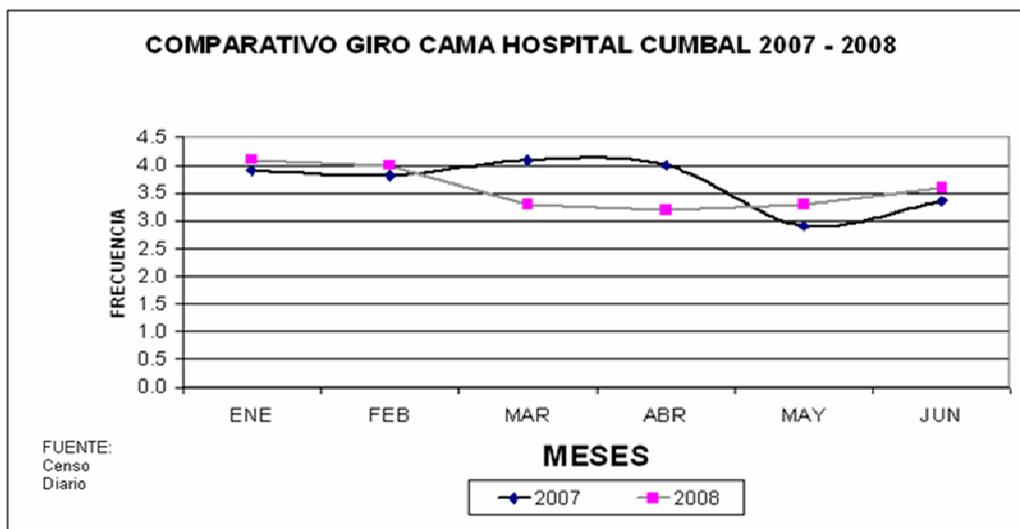
Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Gráfico 10. Comparativo mensual de indicadores de internación - giro de cama



**PRESTACION DE SERVICIOS HOSPITAL CUMBAL
COMPARATIVO MENSUAL DE INDICADORES EN INTERNACION AÑOS 2007 - 2008**

INDICADOR	AÑOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
GIRO	2007	3.9	3.8	4.1	4.0	2.9	3.4
CAMA	2008	4.1	4	3.3	3.2	3.3	3.6



FUENTE:
Censo
Diario

DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

- **Giro cama:** disminuyó en un 2.8%, la cual esta relacionada con el número de egresos y evidencia subutilización del servicio, por que enfermedades o tratamientos que perfectamente pueden ser atendidos en un hospital de servicios de baja complejidad se están yendo directamente a los hospitales de segundo nivel de atención en salud como el Hospital Civil de Ipiales.

Cuadro 24. Comparativo mensual de indicadores de internación porcentaje de ocupación, semestre 2007-2008

PORCENTAJE DE OCUPACIÓN	Promedio I SEM 2007	Promedio I SEM 2008	Variación 2007-2008
Enero	25,8	13,5	-91,1%
Febrero	29,5	13,5	-118,5%
Marzo	24,3	10,6	-129,2%
Abril	35,5	10,6	-234,9%
Mayo	22,3	10,6	-110,4%
Junio	28,2	12,1	-133,1%
Promedio I SEM	27,6	11,8	-133,6%

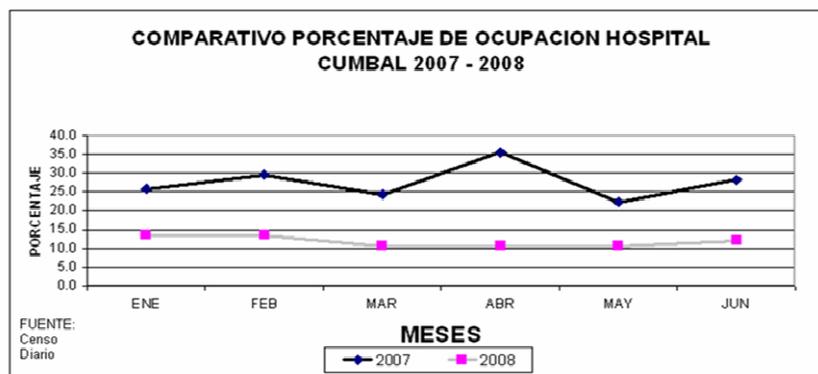
Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafico 11. Comparativo mensual de indicadores de internación - porcentaje de ocupación.



PRESTACION DE SERVICIOS HOSPITAL CUMBAL
COMPARATIVO MENSUAL DE INDICADORES EN INTERNACION AÑOS 2007 - 2008

INDICADOR	AÑOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
PORCENTAJE DE OCUPACION	2007	25.8	29.5	24.3	35.5	22.3	28.2
	2008	13.5	13.5	10.6	10.6	10.6	12.1



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

- **Porcentaje de ocupación:** el porcentaje de ocupación disminuyó en un 133.6% durante el primer semestre sin embargo esta disminución fue mayor en el mes de abril de 2008.

Tal como se mencionó anteriormente la disminución de los niveles de ocupación a niveles óptimos fue producto de una serie de estrategias que incidieron en el aumento de la capacidad resolutive, disminución del tiempo promedio de estancia con lo cual se racionalizó el uso de la cama hospitalaria logrando contener eficientemente la demanda de este servicio.

Cuadro 25. Comparativo de producción financiero del I semestre 2007-2008

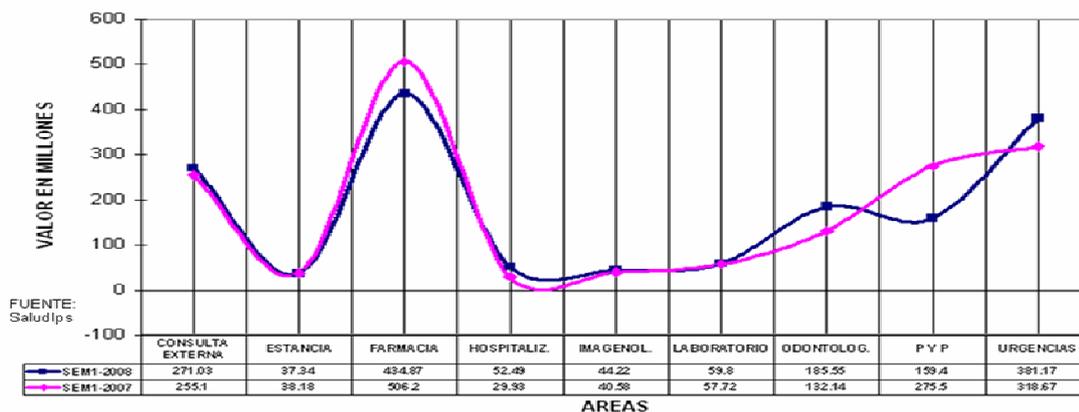
	I SEM 2007 millones	I SEM 2008 millones	Variación SEM 2007-2008
Consulta externa	255,1	271,03	5,9%
Estancia hospitalaria	38,18	37,34	-2,2%
Farmacia	506,2	434,87	-16,4%
Hospitalización	29,93	52,43	42,9%
Vacunación	40,58	44,22	8,2%
Exámenes de laboratorio	57,72	59,8	3,5%
Odontología	132,14	185,55	28,8%
Promoción y prevención	275,5	159,4	-72,8%
Urgencias	318,67	381,17	16,4%

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Grafica 12. Comparativo de producción del semestre I 2007-2008



**COMPARATIVO DE PRODUCCION DEL SEMESTRE I
AREA: TODAS
PERIODO: SEM1-2008 - SEM1-2007
UNIDAD: MILLONES**



DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

Fuente: DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

El incremento del 5.9% en ingresos a la institución comparado con la disminución de 3.32% en consulta externa se debe a que incremento el valor de la consulta en por ley Nacional decretada por el SOAT. En farmacia presenta una disminución 16.4%, causado por la disminución de la consulta externa y la contratación de EMSSANAR EPS con la “Droguería Luz Clarita”.

Para dar cumplimiento al criterio de segregación se organizaron los medicamentos de acuerdo al grupo farmacológico, la forma farmacéutica y orden alfabético; en cada uno de los casos se identificaron facilitando la ubicación de los mismos, de la misma manera para el criterio de seguridad se determinó un lugar al interior de la farmacia que brinda seguridad para el almacenamiento de los medicamentos de control especial y de alto costo.

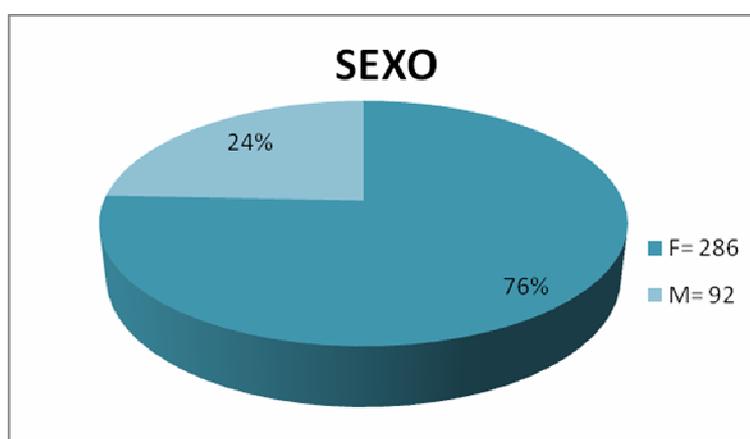
Por otra parte se instaló un sistema de ventilación y se adquirieron estibas plásticas que permite garantizar las condiciones de almacenamiento exigidas por el fabricante, reflejado en los controles diarios de humedad y temperatura, dando cumplimiento de esta manera a los criterios normativos.

La disminución del 42.4% en programas de promoción y prevención ocasiona el 72.8% en disminución de ingresos monetarios a la institución esto debido a las contrataciones de estos programas con la IPS-Indígena por parte de las EPS del régimen subsidiado.

4.5 VARIABLES DEL ESTUDIO

4.5.1 Graficación e interpretación de encuestas. El objetivo esta investigación es identificar las variables internas y externas que afectan o favorecen a la E. S.E. Hospital Cumbal, para lo cual se utiliza un estudio analítico descriptivo, con una muestra de 378 encuestas, tomando la población según el DANE de 30996 habitantes del Municipio de Cumbal. Y con los resultados obtenidos del trabajo de campo, lograr formular estrategias de mercadeo que favorezcan al mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio.

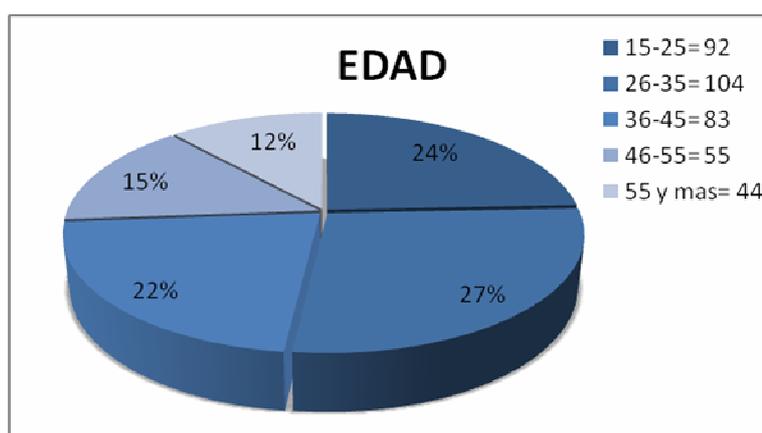
Grafico 13. Encuesta 1



Fuente: Esta Investigación

De las 378 encuestas aplicadas el 76% (286) son mujeres y 24% (92) son hombres.

Grafico 14. Encuesta 2



Fuente: Esta Investigación

De los 378 encuestados el 24% (92 encuestados), en edades de 15 a 25, el 27% (104 encuestados) se encontraron en edades de 26 a 35 años, seguida por el 22% (83 personas), en edades de 36 a 45 años, continuando con el 15% (55 encuestados), en edades de 46 a 55 años y 12 % (44 encuestados) restantes pertenecen a edades de 55 a 65 años y mas.

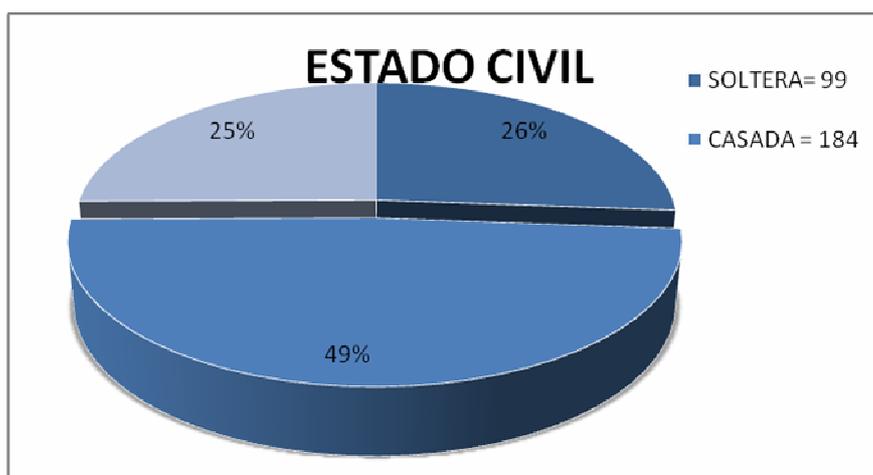
Grafico 15. Encuesta 3



Fuente: Esta Investigación

Se aplicaron 378 encuestas, de las cuales el 60% (226 encuestados), han cursado la primaria, el 37% (141 de los encuestados) son egresados o estudiantes de secundaria y el 3% (11 encuestados) son técnicos.

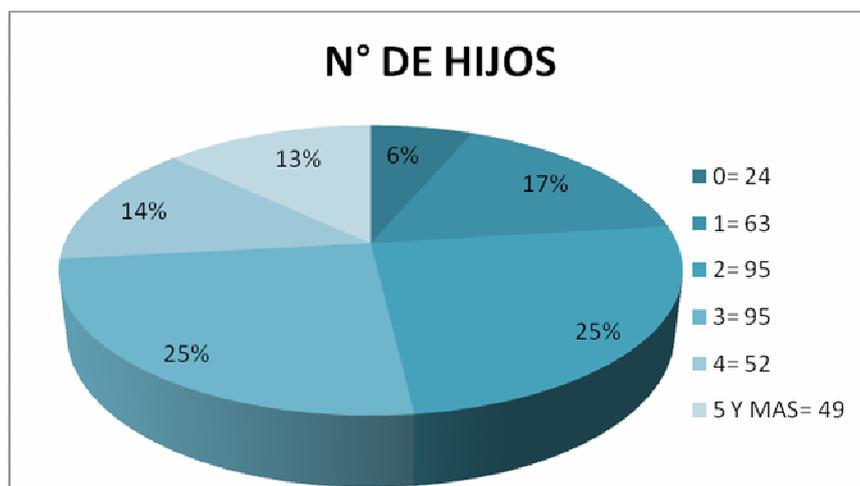
Grafico 16. Encuesta 4



Fuente: Esta Investigación

Con la muestra de 378 encuestas, el 26% (99 encuestados) su estado civil es soltero, el 49% (184 de los encuestados), su estado civil es casado y el 25% (95 restante) su estado civil es en unión libre.

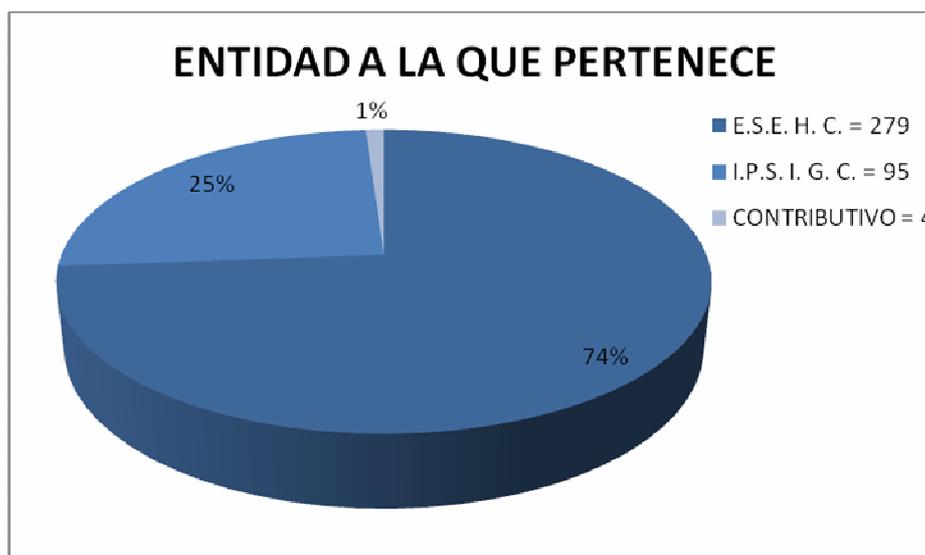
Grafico 17. Encuesta 5



Fuente: Esta Investigación

Del total de los encuestados, el 6% (24 encuestados) no tienen hijos, el 17% (63 encuestados), tienen un hijo, el 25% (95 encuestados), tienen dos hijos y el otro 25% tiene tres hijos, el 14% (52 encuestados), tienen 4 hijos y el 13% (49 de los encuestados), tienen de 5 a mas hijos.

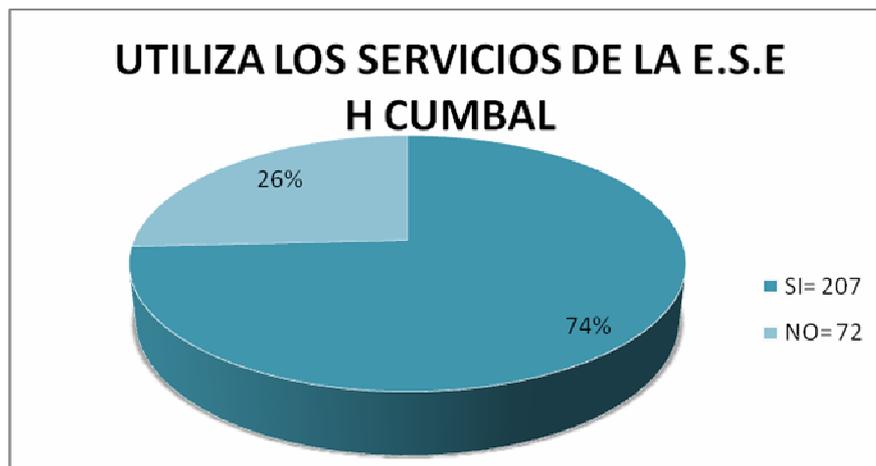
Grafico 18. Encuesta 6



Fuente: Esta Investigación

De 378 encuestados, El 74% (279 encuestados), pertenecen a ESE Hospital Cumbal, El 25% (95 encuestados) pertenecen a La IPS Indígena Del Gran Cumbal, y El 1% (4 encuestados) pertenecen al régimen contributivo.

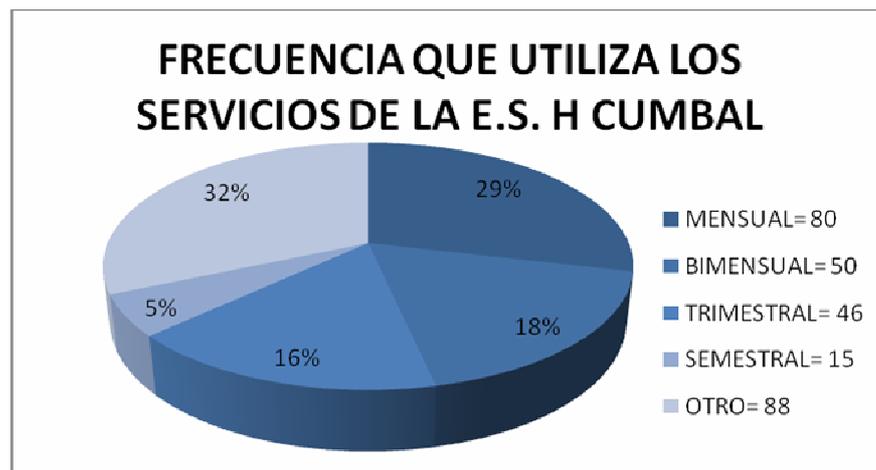
Grafico 19. Encuesta 7



Fuente: Esta Investigación

De 279 usuarios designados a la ESE Hospital Cumbal, el 74% (207 encuestados) SI utilizan los servicios, y el 26% (72 encuestados), respondieron que NO utilizan los servicios.

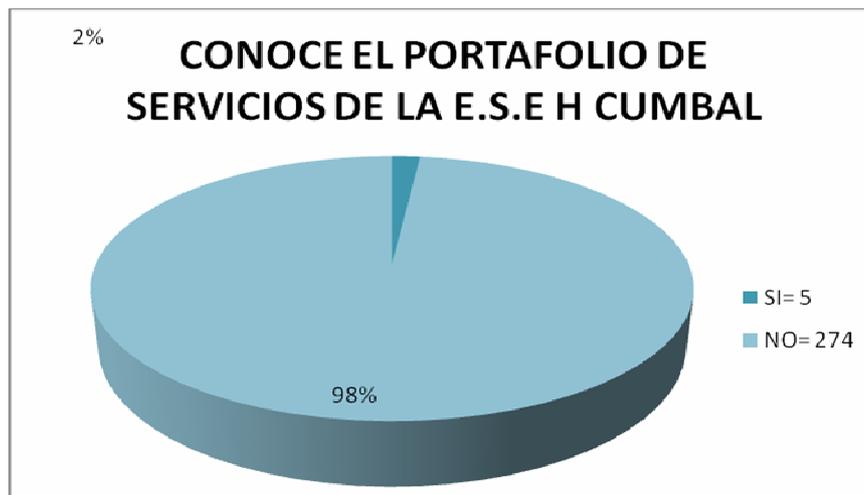
Grafico 20. Encuesta 8



Fuente: Esta Investigación

De 279, la cual es la muestra de los usuarios designados a la E.S.E. Hospital Cumbal, el 29% (80 encuestados) van cada mes, el 18% (50 encuestados) va cada dos meses, el 16% (46 encuestados), van cada tres meses, el 5% (15 encuestados) su visita es cada seis meses y el 32% (88 encuestados) su visita es esporádica si la hace.

Grafico 21. Encuesta 9



Fuente: Esta Investigación

De los 279 encuestados pertenecientes al Hospital, el 2% (5 usuarios) si conocen el portafolio y el 98% (274 encuestados) no conocen el portafolio de servicios de la E.S.E Hospital Cumbal.

Grafico 22. Encuesta 10



Fuente: Esta Investigación

De 279 encuestados, el 21% (59 encuestados) SI se le a presentado dificultades el 53% (148 encuestados), su respuesta es que NO han tenido dificultades, y el 26% (72 encuestados) no sabe o no responde.

Grafico 23. Encuesta 11



Fuente: Esta Investigación

El 44% (122 encuestados) si ha recibido visitas domiciliarias de 279 encuestados y el 56% (157 encuestados) no ha recibido estas visitas

Grafico 24. Encuesta 12



Fuente: Esta Investigación

De 279 encuestados que pertenecen a la E.S.E Hospital Cumbal el 29% (81 encuestados) si han recibido consejerías en planificación familiar y el 71% (198 encuestados) no han recibido estas consejerías.

Grafico 25. Encuesta 13



Fuente: Esta Investigación

De 81 encuestados que su respuesta a la pregunta anterior es si, el 21% (17 encuestados) en Cumbal, el 23% (19 encuestados) en Panan, el 4% (3 encuestados) en chiles, el 15% (12 encuestados) en El Aurel y el 37% (30 encuestados) ha recibido consejerías en planificación familiar en lugares diferentes a la E.S.E Hospital Cumbal,

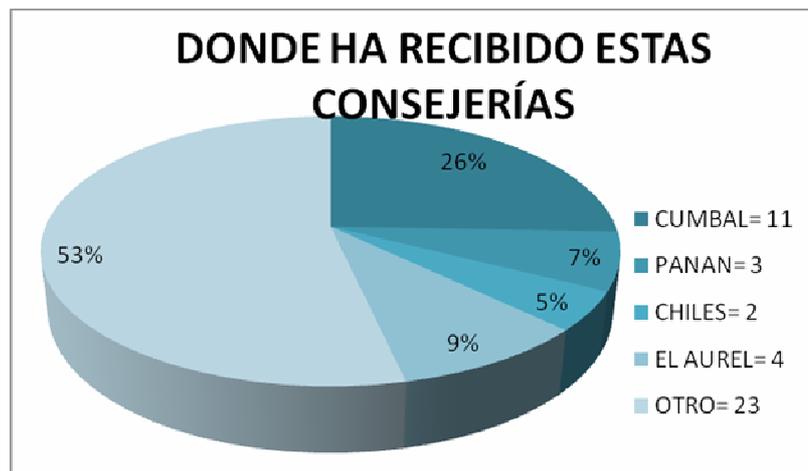
Grafico 26. Encuesta 14



Fuente: Esta Investigación

De la muestra de 279 usuarios pertenecientes a la E.S.E Hospital Cumbal, el 15% (43 encuestados) han recibido consejerías de nutrición y desarrollo y el 85% (236 encuestados) no han recibido consejerías en nutrición y desarrollo.

Grafico 27. Encuesta 15



Fuente: Esta Investigación

De esos 43 usuarios que si ha recibido consejerías de nutrición y desarrollo, el 26% (11 encuestados) han recibido en Cumbal, el 7% (3 encuestados) en Panan, el 5% (2 encuestados) han recibido en Chiles, el 9% (4 encuestados) han recibido en El Aurel y el 53% (23 encuestados) ha recibido estas consejerías en lugares distintos a la E.S.E Hospital Cumbal.

Grafico 28. Encuesta 16



Fuente: Esta Investigación

De 236 encuestados pertenecientes a la E.S.E Hospital Cumbal, que su respuesta a las preguntas de si han recibido consejerías en planificación familiar y nutrición y desarrollo es NO, el 100% (235 encuestados), su respuesta es que Si quieren recibir estas consejerías.

Grafico 29. Encuesta 17



Fuente: Esta Investigación

De 235 usuarios que si quieren recibir estas consejerías el 9% (21 encuestados) en Cumbal, el 13% (31 encuestados) en Panan, el 9% (21 encuestados) en Chiles, el 6% (15 encuestados) en El Aurel y 63% (147 encuestados) prefiere en sitios distintos a la E.S.E Hospital Cumbal.

Grafico 30. Encuesta 18



Fuente: Esta Investigación

De 279 encuestados acerca de cómo es atendido por parte del personal de recepción, el 7% (20 encuestados) afirman que es excelente, el 65% (180 encuestados) opina que la atención es buena, el 2% (7 encuestados) expresan que es mala y el 26% (72 encuestados) no sabe o no responde.

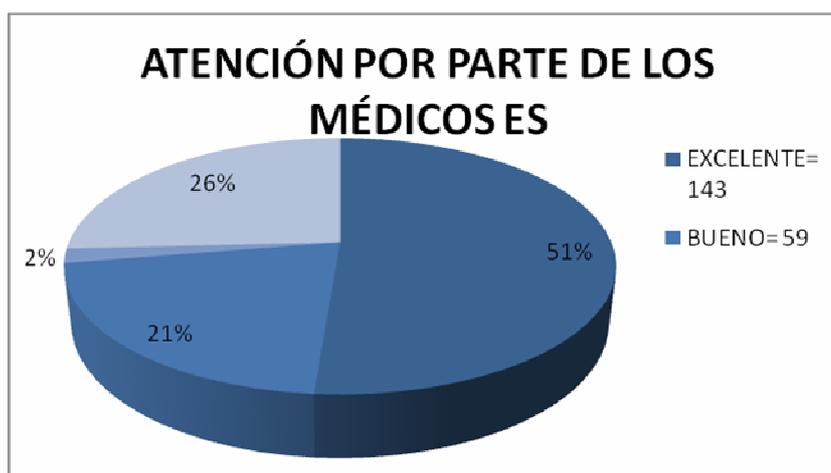
Grafico 31. Encuesta 19



Fuente: Esta Investigación

De los usuarios designados al hospital, y a los cuales se los pregunto de como han sido tratados por parte del personal de enfermería, el 53% (149 encuestados) responden que la atención es buena, el 10% (28 encuestados) expresan que es excelente, el 11% (30 encuestados) manifiestan que es mala y el 26% (72 encuestados) no sabe o no responde.

Grafico 32. Encuesta 20



Fuente: Esta Investigación

De 279 encuestados que le pertenecen al hospital, a los cuales se interrogo por la atención prestada por parte de los médicos de la E.S.E Hospital Cumbal, el 51% (143 encuestados) expresan que la atención es excelente, el 21% (59 encuestados) manifiesta que la atención es buena, el 2% (5 encuestados) dicen que la atención es mala y el 26% (72 encuestados) no saben o no responden.

QUE SUGERENCIAS LE DA A LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO.

Las recomendaciones se realizan dependiendo de la ubicación del satélite y las dificultades que se presentan en esa dependencia de la E.S.E. Hospital Cumbal.

4.5.2 Recomendaciones para el satélite ubicado en el resguardo de Chiles:

- Capacitar al personal de enfermería en el trato y amabilidad al momento de brindar atención e información al usuario y/o paciente de la institución.
- Se requiere que tanto el personal de enfermería como de los médicos realizan sus funciones con más dedicación y concentrándose en los pacientes que están atendiendo.
- La E.S.E. hospital Cumbal dotar a todos sus satélites con los suficientes y variados medicamentos los cuales se encuentran dentro del POS.
- La administración de la E.S.E. hospital Cumbal realice todo lo pertinente para contratar personal con experiencia para los satélites, de esta manera los usuarios tendrán mas seguridad y confianza en visitar los centros y puestos de salud del Hospital.
- Intensificar las visitas domiciliarias para capacitar a los usuarios del Hospital en planificación familiar, nutrición y desarrollo, epidemiología y demás para llevar una vida sana.
- Agilizar proyectos de dotación de materiales, accesorios y equipo tecnológico necesario al centro odontológico para brindar mayor calidad de atención a los usuarios de chiles.
- Realizar venta de medicamentos que no se encuentren en el POS y los recete el médico para una recuperación del paciente mas rápida y segura.
- Procurar incrementar los servicios y contratos de citologías para los afiliados y por contar con servicios de pediatría.

4.5.3 Recomendaciones para el satélite ubicado en el resguardo de Panan:

- Dotar de cantidades suficientes y medicamentos necesarios en Panan y El Aurel de los que el POS cubre y por que no que se encuentren medicamentos por fuera del mismo,
- Realizar inspecciones de la calidad del servicio que se da por parte de los médicas en las dependencias y ampliar los contratos con ellos cuando estos demuestran calidad de atención y se hacen querer de la gente.
- Tener en cuenta las urgencias y prestar el servicio con mayor responsabilidad y cuidado par con los pacientes.
- Cumplir con el Proceso de asignación de Citas Médicas
- En caso de que los pacientes necesite atención a domicilio ya sea para curaciones o inyectología proporcionarles esta atención por parte del cuerpo de enfermería o promotoras con las que cuenta la E.S.E. hospital Cumbal.
- Ampliar la cobertura de visitas domiciliarias donde se capacite sobre programas de mejorar la calidad de vida resguardo de Panan, para lograr mayor acogida y aceptación por parte de los usuarios manteniendo satisfechas sus expectativas.
- Se recomienda tolerancia y buen trato a los usuarios por parte la persona encargada de facturación y si se compromete con una separación de cita en el Hospital se agá efectiva, para que el usuario se encuentre satisfecho de las labores que le asignaron como facturador.
- Que no solo en cumbal la atención sea ágil e inmediata sino también en los satélites ya que si un médico tiene que viajar o salir por algún motivo del Centro de Salud se lo remplace por otro médico en los días que el este ausente.
- Capacitar al personal de enfermería, regencia y demás cargos, en atención al cliente ya que este es el motivo por el que no visitan el Centro de Salud de Panan.
- Mantener el Centro de Salud limpio y bien desinfectado, para comodidad de los pacientes que visitan esta localidad, ya que es la presentación de la Institución ante sus usuarios.

4.5.4 Recomendaciones para el hospital de Cumbal:

- Incrementar las visitas domiciliarias para brindar control de la calidad de vida de los usuarios de la E.S.E. hospital Cumbal y las capacitaciones sobre planificación familiar, nutrición y desarrollo, epidemiología, y demás, para lograr una comunidad sana.
- Por parte de los médicos acoger un el nuevo estilo de recomendar medicamentos por fuera del POS para una recuperación del paciente mas confiable.
- Tener en cuenta la competencia, ya que esta suministra vitaminas para niños y adultas, aspecto que manifiestan los usuarios que el Hospital, que esta institución no lo hace.
- En caso de que el paciente no se encuentre el preciso momento de la atención medica, continuar con el que tiene el siguiente turno, sin embargo atenderlo después del paciente que ingreso al consultorio.

4.5.5 Análisis de resultados. Se realizaron 378 encuestas, para lo que corresponde a 14 encuestas por vereda en el Municipio de Cumbal con 28 veredas, se encontró en el trabajo de campo que en la mayoría de los hogares en un 76% de encuestados son mujeres, debido a que la mayor parte del Municipio es zona rural y por lo tanto las mujeres permanecen en el hogar mientras que los hombres se encuentran trabajando al jornal para el sustento de su familia, solo el 24% son hombres.

En el trabajo de campo se logro identificar que existen parejas jóvenes para formar un hogar sin embargo la presencia de un hijo hace que tomen responsabilidades a corta edad, tanto para las mujeres como amas de casa como para los hombres el compromiso del sustento de la familia por tal razón un 25% su estado civil es unión libre ya que la nueva sociedad lo acepta como salida temporal con la excusa que si no hay comprensión se separan.

El estudio realizado permite identificar que una elevado porcentaje de mujeres solteras y adolescentes que tienen entre uno a dos hijos, esta variable indica que las adolescentes inician su vida sexual a temprana edad y con ello presentan embarazos no deseados con desconocimiento evidente acerca de métodos de planificación familiar o simplemente no planifican por vergüenza o pena de los padres o familiares, ya que no desean que se enteren que ella o el ya inicio su vida sexual.

El 25% o 95 encuestados pertenecen a la IPS Indígena del Gran Cumbal, Chiles Panan y Mayasquer, de los cuales algunos usuarios manifiestan querer pertenecer

a la E.S.E Hospital Cumbal y cual seria el proceso a seguir para ser usuario, esta preferencia por que cuenta con mayor gama de servicios, el personal es atento y cordial, estas apreciaciones gracias a que han acudido al Hospital por urgencias y la atención por los médicos y enfermeras es cortés, además por referencias familiares se enteran que en el hospital no hay que separar una cita para cada dolor como lo es en la IPS indígena, sino que el medico del hospital lo revisa de manera integral.

El 26% o 72 personas que NO utilizan los servicios de la E.S.E Hospital Cumbal, es por que si bien no han sufrido ninguna dolencia esto se presenta en su mayoría en jóvenes que nunca han visitado los centros de salud ni mucho menos el hospital, los adultos prefieren irse a médicos particulares, ya que manifiestan, que sobretodo en los centros de salud los medicamentos que recetan son iguales para toda dolencia, lo que no ocurre con los médicos particulares.

El 32% o 88 encuestados, su visita es esporádica, por sufrir una malestar que puede ser, una vez al año y en el caso se las mujeres por la citología, como también hay personas que hasta el momento no han ido ni una sola vez. El 29% o 80 encuestados utiliza los servicios cada mes por tratamiento estas personas son las que tienen controles por médico o por enfermería, madres gestantes o planificación familiar, lo cual les da la facultad de calificar la atención que les ofrece la institución en recepción, enfermería y médicos,

El 100% de los encuestados que pertenecen a la E.S.E Hospital Cumbal no conoce todos los servicios que ofrece la institución o conocido como el portafolio de servicios, lo cual hace que servicios que presta la institución y que desconocen los usuarios lo busquen en otras entidades prestadoras de servicios de salud o clínicas que se ubican en Ipiales o pasto.

El 21% de los usuarios han tenido dificultad al momento de separar una cita medica, en especial en los centros de salud y principalmente en Panan dado que solo son 12 a 15 turnos para la mañana al igual que para la tarde y son mas usuarios los que necesitan atención medica, en Chiles la presencia de la IPS Indígena hace que se divida la población y esto les facilita las citas, en Cumbal la presencia de tres médicos permanentes facilita aun mas la atención y la separación de citas a cualquier hora del día.

La mayoría o el 6% de los encuestados no ha recibido visitas domiciliarias por parte del personal de la E.S.E Hospital Cumbal, esto se concentra en Chiles, Panan, Cumbal y los que si ha recibido estas visitas están en el Aurel y parte de Cumbal y Panan.

Una parte de la población significativa como es el 71% no han recibido consejerías de planificación familiar, por lo tanto la mayoría de mujeres no utilizan ningún

método de planificación, y tan solo 29% ha recibido consejerías y utiliza algún método de planificar, existe una marcada diferencia entre quienes planificaban y entre las que no, por tanto se cree que la mayoría de adolescentes olvidan o desconocen la utilización de métodos de planificación familiar, además la influencia cultural y sobretodo el machismo hace que durante la adolescencia y el matrimonio joven no se utilice métodos de planificar y por lo tanto se presenten embarazos y familias con tres a cinco hijos.

Del los que si han tenido acceso a estas consejerías en planificación familiar el 37% ha recibido en la casa o en jornadas de atención en salud, la institución que menos presta este servicio es el centro de salud de Chiles ya que de la población solo el 4% o 3 encuestados ha recibido estas consejerías

En cuanto a consejerías de nutrición y desarrollo en este estudio se logro identificar que pocos son los usuarios del hospital que han recibido consejerías, ya que el 85% respondieron que no han tenido acceso a estas. Recibir las es una manera de proteger la salud de sus hijos y su familia implementando una alimentación sana y balanceada.

De los usuarios que si han recibido estas consejerías el 53% las ha tomado en la casa o en los hogares de bienestar familiar, y el 26% en Cumbal en el centro ambulatorio cuando tienen citas de control prenatal, y en cuanto a Panan, Chiles, y el Aurel la capacitación en este campo es baja.

De los usuarios que no han recibido consejerías en planificación familiar y nutrición y desarrollo El 100% de ellos si quiere y le gustaría recibirlas, así de esta manera mejorar la calidad de vida individual y de los familiares especialmente de los adolescentes y niños, en planificación familiar para que se protejan y tengan hijos cuando sean personas responsables y el niño sea deseado, y en nutrición y desarrollo aprender a preparar los productos de manera sana y conservando los nutrientes necesarios para una excelente alimentación de los niños y toda la familia.

La facilidad para recibir estas consejerías ya sea por disposición de tiempo y cercanía el 63% prefiere en la casa en centros educativos o en los hogares comunitarios de cada vereda, y el resto en los centros de salud de cada resguardo como Chiles, Panan, El Aurel y Cumbal.

Se logro identificar que el 65% de los usuarios que pertenecen a la E.S.E. Hospital Cumbal afirman que la atención por parte del personal de recepción es buena, sin embargo el 2% expresan que es mala, por motivos de trato al momento separar una cita medica o que no se encuentran en el puesto de facturación de urgencias para la entrega de los medicamentos, piden mayor amabilidad, calidez y tolerancia en el personal.

Los encuestados reconocen la calidad de atención del personal en enfermería con una apreciación de 53% como buena, y un 10% excelente sobretodo en Cumbal, por otra parte se encuentra un 11% que manifiesta que es mala en lo que corresponde especialmente a Chiles, por motivos que las enfermeras son de carácter fuerte y nada tolerantes con las personas de la tercera edad, y Panan en ocasiones los cambios de carácter de la auxiliar de enfermería.

El 51% de los usuarios ratifica el excelente trato que brindan los médicos de la E.S.E. Hospital Cumbal y un 21% reconoce que es bueno lo cual significa que los usuarios se encuentran satisfechos con la atención y trato que se les brinda por parte de los médicos de la institución, por otra parte el 2% expresa su inconformidad, esta basado en perdida de cita cuando solo se han demorado se 5 a 10 minutos en la llegada y el trato por llegar tarde, por parte de un medico, no generalizan.

Las sugerencias con respecto al personal de enfermería son basadas en que las enfermeras de Chiles son apáticas y el trato que brindan es fuerte, por tal razón sugieren, amabilidad y gentileza para la atención, en Panan se presenta una situación de que la enfermera en ocasiones que se encuentra de “mal humor” como lo llaman los usuarios de lo contrario es cortés.

Las familias afirman que no han recibido visitas domiciliarias, y por lo tanto estas se deben hacer presentes no solo en las zonas de fácil acceso sino en las veredas y zonas apartadas de los resguardos en todo el municipio y sus veredas, para un control y recomendaciones saludables, dirigidas a los niños y todo el núcleo familiar que lo compone.

En cuanto a planificación familiar la mayoría de los encuestados no ha recibido consejerías con respecto a este tema, por lo que se confirma el origen de los embarazos a corta edad y de manera irresponsable por parte de la pareja. Por lo tanto en el estudio se pudo conocer las parejas o mujeres e incluso hombres desean conocer métodos de planificación familiar, para cuando se quiera tener un hijo sea de manera responsable y consientes de la responsabilidad que implica esta decisión. Las consejerías de nutrición y desarrollo ayudan a llevar una alimentación balanceada para el bienestar de los niños con el fin de conservar una vida sana.

Cuando la personas en este caso los usuarios, visitan el Hospital o los centros y puestos de salud, lo que mas recuerdan de esa visita o control con el médico es el trato de todo el personal encargado de su atención incluido el médico. Por lo cual los resultados arrojados por la investigación favorecen a los médicos con un trato excelente y una gran tolerancia especialmente con las personal de la tercera edad y los niños. Respecto al personal de facturación, regencia y enfermaría su calificación es buena, sin embargo existe un porcentaje que no esta conforme con el trato que les brindan este personal, y por lo tanto se debe mejorar para hacer

sentir bien al usuario en la visita al medico en el Hospital y sus satélites en todo el Municipio de Cumbal, ya que las personas que se encuentran enfermas por su mal estado de salud son mas sensible y menos tolerante al mal trato y alas negativas por parte del personal quien las atiende.

4.6 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

La principal competencia de la E.S.E. Hospital Cumbal es la IPS Indígena del Gran Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer, que mediante acta N°005 de marzo del 2000 en reunión de asamblea general de los cabildos indígenas del Gran Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer y la comunidad presenta tomaros la decisión conjunta de crear la IPS-I y ofrecer de acuerdo a sus condiciones socioeconómicas, y culturales servicios de salud con calidad, eficiencia y oportunidad.

A partir de la presente resolución la IPS se denomina **Institución Prestadora de Servicios de Salud de Naturaleza Pública y de carácter Especial**. Cuenta con personería jurídica o resolución numero 0093 del 02 de agosto del 2000 emanada del ministerio del interior a través de la dirección general de asuntos indígenas NIT N° 814003158-1 y código N° 5222700011. La cual se abre al publico el 1ro de noviembre del 2000, actualmente ubicado en la carrera13 N° 20-55 barrio los prados, cumbal Nariño.

La I.P.S. cuenta con una junta directiva conformada por los 4 gobernadores de los Cabildos Indígenas del Gran Cumbal, Panan, Chiles y Mayasquer al igual que un representante legal que hace las veces de Gerente General de la institución, en la organización interna cuenta con un coordinador general, un jefe de talento humano y control interno, en el área de finanzas cuenta con un contador público.

La IPS Indígena atiende actualmente 11.204 mil afiliados pertenecientes a Mallamas EPS-I. En consulta medica general, odontología, enfermería, servicio farmacéutico, laboratorio clínico y 20.868 mil afiliados de la misma IPS-I para promoción y prevención con el equipo extramural en el Municipio de Cumbal.

Con los servicios que cuenta la IPS Indígena del Gran Cumbal Chiles y Mayasquer, son los servicios de baja complejidad con los que también cuenta la E.S.E. Hospital Cumbal, el personal de atención bien sea recepcionistas, facturadores, enfermeras o los médicos, la calidad de la atención es un poco discrepante, teniendo en cuenta que es un aspecto de vital en cualquier entidad prestadora de servicios y al menos en entidades prestadoras del servicio de salud, el trato a los usuarios siempre prefieren las entidades donde sean tratados con equidad, respeto y tolerancia por el grado de desconocimiento que en ocasiones por ser de sectores alejados o de bajos recursos económicos no han podido acceder a la educación primaria o secundaria para entender y comprender todo lo que les recomiendan los médicos y el personal de regencia debe explicar con calma y gentilmente para que el usuario se sienta bien atendido.

Por otra parte en esta institución las citas medicas son designas por cada enfermedad de manera independiente, un ejemplo si presenta dolor de estomago y de manera simultanea una alergia solo tratan la enfermedad mas prioritaria el dolor de estomago por la alergia debe volver a separa otra cita, lo que no ocurre en el la E.S.E. Hospital Cumbal, si presenta dos malestares los tratan en la misma consulta.

La IPS Indígena del Gran Cumbal Chiles y Mayasquer, no cuenta con algunos de los servicios de primer nivel como urgencias, hospitalización, imágenes diagnósticas, y otros programas con los que la E.S.E. Hospital Cumbal si cuenta, y con personal muy capacitado a nivel profesional y de trato al usuario, por lo tanto si se pone a escoger a los usuarios del régimen subsidiado que entidad quiere que le preste la atención en salud la favorecida será la E.S.E Hospital Cumbal. Por otra parte si se destaca la atención por parte del personal de enfermería, facturación y médicos del Hospital son ventajas que ay que aprovechar para incrementar los usuarios de la ESE Hospital Cumbal.

La IPS Indígena del Gran Cumbal Panan Chiles y Mayasquer, cuenta con 1 Médicos medio tiempo, 3 médico tiempo completo, 4 médicos tradicionales, 1 odontólogo tiempo completo, 1 odontólogos medio tiempo, contratación con el Centro odontológico PROVEDENT para promoción y prevención en odontología, 2 auxiliares de odontología, 3 enfermeras profesionales, 4 Auxiliares de Enfermería, 16 Promotoras de Salud, Regente de Farmacia, Auxiliares de Farmacia, 1 Bacterióloga, 1 Auxiliar de Laboratorio Clínico, Psicóloga, Técnicos en Sistemas, Contador. 2 Encargados de la Facturación en lo relacionado a remuneración los pagos se realizan de manera tardía la cual hace que los funcionarios no laboren con toda la voluntad y dedicación que se merece una Institución Prestadora del Servicio de Salud.

4.7 IMAGEN INSTITUCIONAL

4.7.1 Misión. La I.P.S. como institución prestadora de servicio de salud, encargada de ofrecer un nuevo modelo de de salud más humano con calidad eficiencia y oportunidad. Utilizando adecuadamente el potencial humano y sus recursos comprometidos con el mejoramiento continuo de la comunidad.

4.7.2 Visión. Constituirse como la I.P.S. líder en el sur occidente Colombiano mediante la ejecución del modelo de prestación de servicios integral con calidad y eficiencia que satisfaga plenamente al usuario, sirviendo honesta y oportunamente, contando con un talente humano profesional y a la vez fomentando la competencia leal a nivel institucional.

4.7.3 Objetivos generales:

- ❖ Ofrecer servicios de atención en salud de manera integral, oportuna, eficiente, garantizando el bienestar de nuestra comunidad.
- ❖ Prestar los servicios de atención tanto en el área de, consulta medica, de enfermería, de odontología, higiene oral, promoción y prevención, laboratorio clínico, farmacia con calidez y calidad de atención. Para mantener y (ampliar la cobertura de atención) y mejorar la atención al cliente.
- ❖ Implementar un modelo de salud que brinde atención al individuo y su familia, garantizando protección integral cumpliendo los requisitos mínimos las normas establecidas por el ministerio de protección social con el fin de mejorar estilos de vida y disminuir a morbilidad e la población.

4.7.4 Objetivos específicos:

- ❖ Apoyar el desarrollo social cultural del país a través de mejorar la calidad de vida y disminuir los índices de morbilidad en nuestra población.
- ❖ Mejorar la prestación de servicios con la participación del grupo interinstitucional y extra institucional (promotoras y grupo extramural) mediante la promoción de programas, y seguimiento y con nota de usuarios.
- ❖ Humanizar y sensibilizar al cliente interno y externo para que los servicios sean prestados con eficiencia, eficacia y efectividad en solución de las necesidades de los usuarios.
- ❖ Mantener el equilibrio entre la inversión de los recursos y beneficio social.
- ❖ Brindar conocimiento al equipo multidisciplinario sobre las actividades y programas que van a ofrecer.
- ❖ Formar el ciudadano de la salud mediante acción de promoción y prevención centrado en el individuo y su entorno.
- ❖ Fomentar la sana competencia interinstitucional y profesional fortaleciendo la eficiencia, eficacia de la atención.
- ❖ Consolidarse como la I.P.S.-I e implementar indicadores de gestión.

4.8 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Servicios que presta la IPS Indígena del Gran Cumbal.

4.8.1 Consulta médica general:

- Consulta medica general.
- Consulta medica de programas de P y P con el equipo extramural.
- Consulta medica de control de enfermedades de interés en salud pública.
- Consulta medica de control general.

4.8.2 Consulta de enfermería:

- Consulta medica de enfermería.
- Atención domiciliaria de acuerdo con la guía de atención integral.
- Controles de promoción y prevención.
- Atención grupal por enfermería.

Los programas de promoción y prevención son de carácter específico y atención temprana, como:

- Control de crecimiento y desarrollo menor de 10 años.
- Control del joven de 10 a 29 años.
- Control del adulto mayor de 45 años.
- Detección temprana de cuello uterino.
- Detección temprana de alteraciones de agudeza visual.
- Demanda inducida y atención de enfermedades de interés en salud pública.

4.8.3 Consulta odontológica general:

- Acciones de promoción y prevención en salud oral: educación, control de placa, detartraje, aplicación de sellantes, aplicación de flúor, profilaxis final.
- Examen clínico odontológico con realización de historia clínica, examen físico, diagnóstico y tratamiento odontológico.
- En caso de ser necesario toma de radiografía periapicales para confirmar diagnósticos presuntivos.

La consulta odontológica general incluye las siguientes modalidades:

- Realización de historia clínica.
- Obturaciones en resina de fotocurado.
- Obturaciones en amalgama.
- Exodoncia simple.
- Tratamiento de conductos.
- Remisión a las especialidades de odontológica.

4.8.4 Consulta de trabajo psicosocial:

- Consulta individual por trabajo psicosocial: individual, grupal o familiar.
- Visita domiciliaria: comprende diagnóstico y clasificación sociofamiliar.

4.8.5 Servicio de farmacia. El servicio de farmacia se ofrece tanto en la IPS Indígena en el centro como en la zona rural cuando se necesite, el usuario encontrara un completo depósito de medicamentos.

4.8.6 Atención y apoyo a programas de salud pública:

- Enfermedad diarreica aguda.
- Infección respiratoria aguda.
- Hipertensión arterial.
- Enfermedades de transmisión sexual.
- Diabetes mellitus.
- Control de menor de un año.

4.8.7 Medicina tradicional. En consideración a que el Municipio de Cumbal tiene gran cantidad de comunidad indígena pertenecientes a la Etnia de los Pastos se presta el servicio de medicina tradicional.

4.8.8 Atención de laboratorio clínico. Atención en la toma y lectura de las muestras de acuerdo a unas ordenes emitidas por el personal médico y de enfermería de la institución.

4.8.9 Promoción y prevención de la salud. Cuenta con equipo extramural.

4.8.10 Tarifas de contratos vigentes. Las tarifas utilizadas en el proceso de facturación son tarifas SOAT vigentes mediante un proceso de capitación con la EPS-I Mallamas.

Las tarifas utilizadas en el proceso de facturación son tarifas SOAT vigentes mediante un proceso de evento con EMSSANAR EPS-I.

4.9 ANÁLISIS DEL ENTORNO

Las políticas del gobierno por la integridad de la salud de los colombianos, hacen que las instituciones prestadoras del servicio de salud capaciten a su personal y presten un servicio con eficiencia y eficacia logrando la efectividad en las instituciones.

Inclusive se han creado las jornadas de vacunación, para niños ya sea para completar el ciclo de vacunas o para la influenza, lo que hace que una comunidad se mantenga sana, o si la influenza llega no sea tan fuerte.

El sistema del régimen subsidiado en los últimos años o administraciones ha tomado gran fuerza, y tiene grandes ventajas.

En el Estado Colombiano se desarrollan proyectos tales como: “El proyecto ASÍ VAMOS EN SALUD analiza de manera sostenida y sistemática el desempeño del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el objeto de mantener y divulgar información actualizada sobre su gestión, evaluar sus resultados y contribuir al mejoramiento de las políticas del sector en Colombia. Construir un espacio para el análisis sistemático, objetivo y responsable del desempeño del (SGSSS), que permite hacerle seguimiento, evaluación, difusión de sus resultados y contribuir a elevar su desempeño. Con un objetivo General; Mantener y divulgar la información actualizada sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la gestión gubernamental en este campo, evaluar sus resultados y contribuir al mejoramiento de las políticas del sector en Colombia en seis áreas clave: cobertura, financiación, aseguramiento, calidad, acceso a servicios y estado de salud de la población del país. Por lo tanto esto hace que las instituciones prestadoras de servicio estén en constante evaluación en su rendimiento por parte del estado Colombiano.

Otros proyectos se denominan; Evaluación de la Equidad en Servicios de Salud para Menores de Edad en Colombia, Fortalecimiento de los Centros de desarrollo Infantil en Bogotá, Generación de un modelo de atención a población desplazada en proceso de estabilización en Bogotá D.C. Sistema de Supervisión de los contratos de aportes suscritos al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). Colombia líder.¹⁴

La Universidad Javeriana, el Cendex y el SEI, se unió temporalmente para realizar la Encuesta Nacional de Salud, se terminó de ajustar las bases de datos de la misma y esta se aplicó en 238 municipios, 41.825 hogares, 124.228 usuarios de IPS, 1.245 IPS y 225 Direcciones Locales de Salud, con una inversión cercana a los 7 mil millones de pesos de los recursos destinados a la investigación en salud.

A lo hogares se les aplicó 4 módulos que indagaron sobre aspectos como vivienda, vacunación antirrábica, conocimiento sobre el control y prevención del Dengue y la Malaria, demanda y utilización de servicios, vacunación, atención odontológica, lesiones por agresión e infecciones de transmisión sexual, entre otras cosas. A las IPS también se les aplicó 4 módulos sobre temas como

¹⁴ Proyecto ASÍ VAMOS EN SALUD, p. 5- 25 Disponible en la pagina web www.funrestrepobarco.org.co

características de los servicios de obstetricia, de urgencias y de consulta ambulatoria, percepción de las condiciones de atención y de los consultorios y percepción sobre las condiciones de atención en hospitalización obstétrica.

Entre tanto a los usuarios de IPS se les encuestó a través de dos módulos en los que se les preguntó sobre la atención en consulta externa y en hospitalización y atención de urgencias.

Finalmente, a las Direcciones Locales de Salud se les aplicó un módulo a través del cual se indagó sobre existencia de instituciones de seguridad social en el municipio, infraestructura sanitaria, vigilancia en salud pública, programas específicos y control del Dengue y la Malaria.

4.9.1 Algunos resultados preliminares:

- La dependencia del alcohol es del 7.6% en la población total encuestada de hombres y mujeres.
- La prevalencia general de discapacidad es del 8.3%, en personas con hipertensión del 18.5% y en personas con diabetes del 19.8%.
- La prevalencia de fumadores en adolescentes (12 a 17 años) es del 2,5%.
- Cerca del 90% de las IPS encuestadas conocen las normas técnicas de atención expedidas por el Ministerio de la Protección Social en detección temprana del cáncer cuello uterino, detección de alteraciones del crecimiento y desarrollo, atención en planificación familiar y detección de alteraciones del embarazo.
- Los principales motivos de consulta externa fueron la enfermedad física aguda o malestar de aparición reciente (el 35.49 del total), la enfermedad física o malestar de larga duración (el 23.59% del total) y la lesión por accidente (el 2.8% del total).¹⁵

¹⁵ ENCUESTA NACIONAL DE SALUD, Universidad Javeriana, el Cendex y el SEI Disponible en la pagina web www.javeriana.edu.co

5. MATRICES DE EVALUACIÓN

5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN INTEGRADA DEL ENTORNO

La Matriz de evaluación integrada del entorno, es un proceso de lluvia de ideas donde se enmarcan las variables tanto internas como externas que le permite a la institución resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva por lo cual se realiza un listado de fortalezas y debilidades a nivel interno y de amenazas y oportunidades a nivel externo que nos presente la institución en su actual estado de prestación de servicios de baja complejidad en salud que presta la E.S.E. Hospital Cumbal, y se conoce a que entorno pertenece y en que medida favorece o afecta ala institución.

Para la E.S.E. Hospital Cumbal, esta matriz le sirve para conocer los referentes que le permiten identificar en que etapa se encuentra la institución y así ejecutar planes de acción para conseguir los objetivos propuestos por la administración.

5.1.1 Inventario de variables:

Cuadro 26. Empresa social del estado “E.S.E. Hospital Cumbal”

VARIABLES CLAVES	ENTORNO	JUSTIFICACION Y TENDENCIA	IM/TO OR/NAL
Toda la variedad de servicios de salud de baja complejidad.	SOCIAL	Fortaleza: Al tener una variedad de servicios, brinda oportunidad de atención inmediata al los usuarios.	ALTO
La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución líder en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad en la Región Andina.	CULTURAL	Fortaleza: La institución tiene posicionamiento en el mercado	ALTO
La competencia ofrece parte de los servicios que presta la institución.	ECONÓ-MICO	Amenaza: En la institución disminuyen los usuarios.	BAJO
Segmento del mercado conformado por población carnetizada, (RS) este carnet lo posee la mayoría de la población del Municipio de Cumbal.	DEMO-GRÁFICO	Oportunidad: Se pueden mostrar un portafolio de servicios al consumidor.	ALTO

El clima político que vive el país muestra tendencias a mejorar la situación para las Entidades Estatales.	POLITICO	Oportunidad ya que por medio de esta podemos aprovechar para poder mostrar la calidad del servicio que presta la institución.	ALTO
Campo investigativo del sector de la salud.	ECONÓ-MICO	Fortaleza: por medio de la investigación podemos identificar las falencias que presentan la institución y buscar diferentes alternativas de solución.	ALTO
contratación con 5 aseguradoras del régimen subsidiado y contributivo para la prestación del servicio de salud.	ECONÓ-MICO	Oportunidad: se compra en grandes volúmenes y exigen condiciones especiales por parte de los proveedores los cuales hacen que cada vez sea mejor el producto.	ALTO
Innovación de planta y equipo para urgencias hospitalización y demás dependencias.	DEMO-GRÁFICO	Fortaleza: con tecnología nueva se presta un mejor servicio y se logra pronósticos más acertados.	ALTO
La E.S.E. Hospital Cumbal posee satélites que cubren la atención en salud en todo el Municipio de Cumbal.	INTERNO ADMINISTRATIVO	Fortaleza: su presencia en todo el Municipio logra que la atención se dé en cada resguardo, sin tener que desplazarse al Hospital.	ALTO
El sector de la salud es uno de los sectores más prometedores, puesto que crece el interés por la calidad de la prestación del servicio de la salud e incrementa a afluencia por este sector.	ECONÓ-MICO	Oportunidad: genera utilidades para la institución ya que esta es una E.S.E y por tanto se esmeran por la calidad del servicio y la atención del cliente para llegar a tener más usuarios potenciales.	ALTO
El uso de tecnología adecuada y la permanente capacitación del personal que labora en la institución son garantía de calidad en la prestación de los servicios de salud.	ECONÓ-MICO	Fortaleza: cuenta con los equipos y personal calificado y capacitado necesario que permiten garantizar la calidad de la prestación del servicio además de lograr la satisfacción del usuario.	ALTO

La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución Inteligente que logra Prosperidad colectiva de manera persistente.	POLÍTICO	Oportunidad: brinda a la institución la oportunidad de crecer tanto interno como externo. Logrando posicionarse en la mente del usuario.	ALTO
La E.S.E. Hospital Cumbal cuenta con, personal con calidad humana y sentido de pertenencia ala institución dispuesta a prestar un servicio con calidad y eficiencia.	SOCIAL	Fortaleza: se puede demostrar con eficacia en el servicio que lo que queremos es calidad de vida de los usuarios que pertenecen a la Institución.	ALTO
Cuenta con un manual de procesos y procedimientos para los usuarios además con la implementación del control interno.	Administrativo	Fortaleza: los procesos facilita los tratamientos del paciente y los controles logran un excelente desempeño laboral.	ALTO
Capacidad de gestión con entidades no gubernamentales (ONG) y embajadas (Estados Unidos en Colombia).	POLÍTICO	Oportunidad: las entidades de otros países se interesan por la salud y el desarrollo de la misma.	ALTO
Crecimiento de la IPS Indígena y adquisición de tecnología.	COMPETENCIA	Amenaza: la población del Municipio de Cumbal es en su mayoría indígena y por tal motivo prefieren esta institución por motivo de la cultura indígena.	BAJO
Se encuentran usuarios del Hospital los cuales no han asistido hasta el momento a la institución.	MERCADEREO	Oportunidad: son usuarios con los cuales se invierte menos y se logra mayores ingresos por tanto hay que motivar a estos usuarios a visitar la institución.	BAJO
Los usuarios de la E.S.E. Hospital Cumbal están interesados en la calidad de la atención que les presta la institución.	SOCIAL	Oportunidad: La E.S.E. Hospital Cumbal capacita a su personal en atención al usuario para logara la satisfacción integral de los pacientes de la institución.	ALTO

programas para una vida y una salud estable se adelantan a nivel mundial con programas de bienestar social.	SOCIAL	Fortaleza: la institución cuenta con certificaciones como “IAMI” y “AIEPI” las que la acreditan que cuenta con una atención de calidad.	ALTO
Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	ADMINISTRATIVO	Fortaleza: son programas que presentan calidad con personal calificado que pertenece a la institución.	ALTO
Las visitas domiciliarias son escasas en las veredas de Municipio de Cumbal.	ADMINISTRATIVO	Debilidad: los usuarios necesitan apoyo y conocer sobre planificación familiar, nutrición y desarrollo y demás programas, y no cuentan con el tiempo ni los recursos para salir a recibir estas consejerías al Hospital.	ALTO
Buena imagen de la institución. Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	ADMINISTRATIVO	Fortaleza: la imagen es muy importante para dar a conocer al mercado potencial y podemos decir que la E.S.E. Hospital Cumbal tiene muy buen presentación lo cual se ha logrado posicionarse en la mente del usuario.	ALTO
Imagen corporativa la cual presenta una imagen, eslogan y logotipo llamativo, se encuentra en el hospital y en los satélites.	MERCADEO	Fortaleza: tiene una imagen definida que los usuarios ya reconocen y la cual si esta presente les da confianza del centro de salud donde les prestan el servicio.	ALTO
En el Municipio el principal competidor a nivel interno es la I.P.S. Indígena “I.P.S-I”.	ECONÓMICO	Amenaza: es la competencia directa la cual afectara a la institución y por lo cual disminuyeron los usuarios del hospital en programas que le cuestan menos a la institución y toda la población esta en la base de datos de urgencias el cual es costoso para la misma.	BAJO

Campañas de Promoción y Publicidad a través del radio y demás.	ECONÓ-MICO	Oportunidad: por medio de esta clase de estrategias podremos dar a conocer los servicios que presta la E.S.E. Hospital Cumbal.	ALTO
Las relaciones con los proveedores son excelentes y facilitan un gran poder de negociación y oportunidad de abastecimiento.	ADMINIS-TRATIVO	Fortaleza: La empresa tendrá un gran margen de utilidades y genera beneficios para los usuarios.	ALTO
Actualmente se dispone de personal calificado.	ADMINIS-TRATIVO	Oportunidad: La Empresa al tener personal calificado se brinda un excelente servicio a la comunidad que adquiere los servicios.	ALTO
Los funcionarios que laboran en la E.S.E. Hospital Cumbal son remunerados con unos de los más altos salarios que brindan las instituciones prestadoras del servicio de salud y con pagos oportunos.	ADMINIS-TRATIVO	Fortaleza: La empresa cumple con los reglamentos estipulados por el Gobierno (Código del Trabajador Colombiano), y con esto los funcionarios realizan sus funciones con más dedicación, responsabilidad y sentido de pertenencia hacia la institución.	ALTO
Escasa publicidad para la difusión de los servicios de salud que presta la institución.	MERCA-DEO	Debilidad: La empresa no se promociona con lo que cuenta para la atención integral del paciente y sus nuevas adquisiciones en tecnología y planta física.	ALTO
se presta el servicio con contrato con las EPS y así lo conoce la población y puede prestar servicios a personas independientes.	FINANCI-ERO	Debilidad: La institución debe dar a conocer que presta los servicios de salud a toda la población independientemente de que tenga o no carnet, y el pago sea de manera personal.	BAJO

Aunque existe en la institución una cultura de servicio al cliente no alcanza los niveles deseados.	ADMINISTRATIVA	Debilidad: se encuentra personal que no es amable a la hora de atender a los usuarios, sobretodo esto se presenta en el personal de enfermería de los satélites.	BAJO
Los bajos costos en la ciudad de Tulcán (Ecuador) hacen que las personas se dirijan allá para una consulta médica.	MERCADERO Y VENTAS	Amenaza: los usuarios se van a Tulcán ya que manifiestan que el medicamento es distinto y los costos tanto de la consulta como de los medicamentos son bajos.	BAJO
la E.S.E. Hospital Cumbal presenta algunas dificultades en infraestructura en el laboratorio clínico.	ADMINISTRATIVA	Debilidad: se presenta en la infraestructura, por que en Tecnología cuenta con los mejores equipos y los mas confiables resultados.	ALTO
La institución cuenta con nueva unidad de transporte asistencial	ADMINISTRATIVA	Fortaleza: con la nueva unidad el traslado de los pacientes es más rápido y es una unidad preparada con todas las recomendaciones médicas, las demás unidades quedan disponibles para otra emergencia.	ALTO
las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria.	ADMINISTRATIVA	Fortaleza: lo mas importante el paciente, va acompañado con una enfermera, si necesita medico hay medico, y si se necesita los dos van los dos.	ALTO
la institución se preocupa por esmerarse en la atención al usuario	ADMINISTRATIVA	Fortaleza: todos los usuarios que visitan el hospital deben ser atendidos para cumplir sus expectativa y lograr u mayor reconocimiento de la población en prestación de servicios de salud.	ALTO
Implementación del PAMEC en todos los satélites	ADMINISTRATIVA	Fortaleza: se implementan los estándares de calidad en todos los centro de salud del municipio.	ALTO

5.2 GUÍA DE ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE EXTERNO

Como su nombre lo indica es una guía para identificar las variables externas en este caso amenazas y oportunidades, las cuales son importantes y las de menor cuidado tanto en amenazas como en oportunidades, para comenzar con las que tienen mayor peso para la organización, aprovechando las oportunidades y atacar las amenazas para el logro de objetivos propuestos por la institución.

Cuadro 27. Guía de análisis del microambiente externo

VARIABLES	A/O	AM	am	om	OM
La competencia ofrece parte de los servicios que presta la institución.	A		X		
Crecimiento de la IPS Indígena y adquisición de tecnología.	A		X		
En el Municipio el principal competidor a nivel interno es la I.P.S. Indígena "I.P.S-I".	A		X		
Los bajos costos en la ciudad de Tulcán (Ecuador) hacen que las personas se dirijan allá para una consulta médica.	A		X		
Segmento del mercado conformado por población carnetizada por el régimen subsidiado, este carnet lo posee la mayoría de la población del Municipio de Cumbal.	O				X
El clima político que vive el país muestra tendencias a mejorar la situación para las Entidades Estatales	O				X
contratación con 5 aseguradoras del régimen subsidiado y contributivo para la prestación del servicio de salud.	O				X
El sector de la salud es uno de los sectores más prometedores, puesto que crece el interés por la calidad de la prestación del servicio de la salud e incrementa a	O				X

afluencia por este sector.					
La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución Inteligente que logra Prosperidad colectiva de manera persistente.	<input type="radio"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Se encuentran usuarios del Hospital los cuales no han asistido hasta el momento a la institución.	<input type="radio"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Capacidad de gestión con entidades no gubernamentales (ONG) y embajadas (Estados Unidos en Colombia).	<input type="radio"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Los usuarios de la E.S.E. Hospital Cumbal están interesados en la calidad de la atención que les presta la institución.	<input type="radio"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Actualmente se dispone de personal calificado.	<input type="radio"/>				<input checked="" type="checkbox"/>

5.3 GUÍA DE ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE INTERNO

Las variables internas son con las que la institución cuenta para asegurar el futuro de la institución ya que posee el control de las mismas ya que son a título institucional. Por lo cual tiene que mirar en que es fuerte y cuales son los puntos donde presenta dificultades, para de esta manera aprovechar sus fortalezas y disminuir las debilidades a punto de desaparecerlas para lograr los objetivos la institución.

Cuadro 28. Guía de análisis del microambiente interno

VARIABLES	F/D	DM	dm	fm	FM
Toda la variedad de servicios de salud de baja complejidad.	F				X
La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución líder en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad en la Región Andina.	F				X
Campo investigativo del sector de la salud.	F				X
Innovación de planta y equipo para urgencias hospitalización y demás dependencias.	F				X
La E.S.E. Hospital Cumbal posee satélites que cubren la atención en salud en todo el Municipio de Cumbal.	F				X
El uso de tecnología adecuada y la permanente capacitación del personal que labora en la institución son garantía de calidad en la prestación de los servicios de salud.	F				X
La E.S.E. Hospital Cumbal cuenta con, personal con calidad humana y sentido de pertenencia ala institución dispuesta a prestar un servicio con calidad y eficiencia.	F				X
Cuenta con un manual de procesos y procedimientos para los usuarios además con la implementación del control interno.	F				X
Programas para una vida y una salud estable se adelantan a nivel mundial con programas de bienestar social.	F				X
Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	F				X
Buena imagen de la institución. Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	F				X
Imagen corporativa la cual presenta una imagen, eslogan y logotipo llamativo, se encuentra en el hospital y en los satélites.	F				X
Las relaciones con los proveedores son excelentes y facilitan un gran poder de negociación y oportunidad de abastecimiento.	F				X

La institución cuenta con nueva unidad de transporte asistencial	F				X
Los funcionarios que laboran en la E.S.E. Hospital Cumbal son remunerados con unos de los mas altos salarios de brindan las instituciones prestadoras del servicio de salud y con pagos oportunos.	F				X
Las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria.	F				X
la institución se preocupa por esmerarse en la atención al usuario.	F				X
Implementación del PAMEC en todos los satélites.	F				X
Las visitas domiciliarias son escasas en las veredas de Municipio de Cumbal.	D	X			
Escasa publicidad para la difusión de los servicios de salud que presta la institución.	D		X		
Se presta el servicio con contrato con las EPS y así lo conoce la población y puede prestar servicios a personas independientes.	D	X			
Aunque existe en la institución una cultura de servicio al cliente no alcanza los niveles deseados.	D		X		
La E.S.E. Hospital Cumbal presenta algunas dificultades en infraestructura del laboratorio clínico.	D		X		
Campañas de Promoción y Prevención de la salud través de radio y demás medios.	D	X			

5.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE).

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a la institución resumir y evaluar información externa importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, esta matriz nos indica en que nivel se encuentra la institución con un promedio ponderado entre 1.0 y 4.0.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFE, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la

calificación promedio de 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su Institución.

Para la MEFE, las estrategias de la empresa deben encaminarse a aprovechar con eficacia las oportunidades existentes y minimizar los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas y 4.0 indica que la empresa está aprovechando las oportunidades y minimizando al máximo las debilidades.

Cuadro 29. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE).

VARIABLES CLAVES	Po/ción	Ca/ción	Re/do po/do
AMENAZAS			
La competencia ofrece parte de los servicios que presta la institución.	0,09	2	0,18
Crecimiento de la IPS Indígena y adquisición de tecnología.	0,05	2	0,1
En el Municipio el principal competidor a nivel interno es la I.P.S. Indígena "I.P.S-I".	0,1	2	0,2
Los bajos costos en la ciudad de Tulcán (Ecuador) hacen que las personas se dirijan allá para una consulta médica.	0,1	2	0,2
OPORTUNIDADES			
Segmento del mercado conformado por población carnetizada por el régimen subsidiado, este carnet lo posee la mayoría de la población del Municipio de Cumbal.	0,1	4	0,4
El clima político que vive el país muestra tendencias a mejorar la situación para las Entidades Estatales	0,04	4	0,16
Contratación con 5 aseguradoras del régimen subsidiado y contributivo para la prestación del servicio de salud.	0,09	4	0,36
El sector de la salud es uno de los sectores más prometedores, puesto que crece el interés por la calidad de la	0,04	4	0,16

prestación del servicio de la salud e incrementa a afluencia por este sector.			
La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución Inteligente que logra Prosperidad colectiva de manera persistente.	0,09	4	0,36
Se encuentran usuarios del Hospital los cuales no han asistido hasta el momento a la institución.	0,08	3	0,24
Los usuarios de la E.S.E. Hospital Cumbal están interesados en la calidad de la atención que les presta la institución.	0,1	4	0,4
Actualmente se dispone de personal calificado.	0,1	4	0,4
Capacidad de gestión con entidades no gubernamentales (ONG) y embajadas (Estados Unidos en Colombia).	0,02	4	0,08
TOTAL	1		3,24

Fuente. Esta investigación

En la Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE al sumar los resultados ponderados para cada variable, se determina el resultado ponderado de LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL la cual arrojo un resultado del 3.24 que se interpreta como el promedio; por lo cual se puede determinar que la institución cuenta con Oportunidades más que Amenazas.

5.5 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI).

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte. El peso de los totales ponderados siempre suma 1.0

La MEFI permite crear estrategias donde se aproveche las fortalezas con las que cuenta la institución para disminuir el riesgo que causan las debilidades de la misma, para de esa manera reducir las debilidades y convertirlas en fortalezas que soporten y garanticen el logro de metas propuestas.

Cuadro 30. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI).

VARIABLES CLAVES	Po/ón	Ca/ón	Re/do po/do
FORTALEZAS			
Toda la variedad de servicios de salud de baja complejidad.	0,06	4	0,24
La E.S.E. Hospital Cumbal es una institución líder en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad en la Región Andina.	0,05	4	0,2
Campo investigativo del sector de la salud.	0,05	4	0,2
Innovación de planta y equipo para urgencias hospitalización y demás dependencias.	0,05	4	0,2
La E.S.E. Hospital Cumbal posee satélites que cubren la atención en salud en todo el Municipio de Cumbal.	0,06	4	0,24
El uso de tecnología adecuada y la permanente capacitación del personal que labora en la institución son garantía de calidad en la prestación de los servicios de salud.	0,05	4	0,2
La E.S.E. Hospital Cumbal cuenta con, personal con calidad humana y sentido de pertenencia ala institución dispuesta a prestar un servicio con calidad y eficiencia.	0,05	4	0,2
Cuenta con un manual de procesos y procedimientos para los usuarios además con la implementación del control interno.	0,04	4	0,16
Programas para una vida y una salud estable se adelantan a nivel mundial con programas de bienestar social.	0,03	4	0,12
Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	0,03	4	0,12
Buena imagen de la institución. Cuenta con los programas de promoción y prevención en salud.	0,04	4	0,16
Imagen corporativa la cual presenta una imagen, eslogan y logotipo llamativo, se encuentra en el hospital y en los satélites.	0,03	4	0,12

Las relaciones con los proveedores son excelentes y facilitan un gran poder de negociación y oportunidad de abastecimiento.	0,03	3	0,09
La institución cuenta con nueva unidad de transporte asistencial.	0,04	4	0,16
Los funcionarios que laboran en la E.S.E. Hospital Cumbal son remunerados con unos de los más altos salarios que brindan las instituciones prestadoras del servicio de salud y con pagos oportunos.	0,05	4	0,2
Las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria.	0,05	4	0,2
La institución se preocupa por esmerarse en la atención al usuario	0,04	4	0,16
Implementación del PAMEC en todos los satélites.	0,04	4	0,16
DEBILIDADES			
Las visitas domiciliarias son escasas en las veredas de Municipio de Cumbal	0,04	1	0,04
Escasa publicidad para la difusión de los servicios de salud que presta la institución.	0,04	2	0,08
Se presta el servicio con contrato con las EPS y así lo conoce la población y puede prestar servicios a personas independientes.	0,04	1	0,04
Aunque existe en la institución una cultura de servicio al cliente no alcanza los niveles deseados.	0,03	2	0,06
La E.S.E. Hospital Cumbal presenta algunas dificultades en infraestructura del laboratorio clínico.	0,03	2	0,06
Campañas de Promoción y Prevención de la saluda través de radio y demás medios.	0,03	1	0,03
TOTAL	1		3,44

Fuente. Esta investigación

En la Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI al sumar los resultados ponderados para cada variable, se determina el resultado ponderado de LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL, la cual arrojó un resultado del 3,44 muestran a una Institución fuerte internamente pero se debe mejorar esas debilidades para ser sólidamente fuerte.

5.6 MATRIZ DE LA POSICIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN (PEYEA).

En esta matriz (PEYEA). Se debe adjudicar un valor numérico de +1 (peor) a +4 (mejor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones FF y FAC. Asignar un valor numérico de -1 (mejor) -4 (peor) a cada una de las variables que constituyen las dimensiones VC, EME. Esto con el fin de determinar que tipo de estrategia requiere la institución, pueden ser agresivas, conservadoras, defensivas, o competitivas.

Cuadro 31. Matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción (PEYEA).

Posición Estratégica Interna	Calificaciones
FUERZA FINANCIERA (FF)	
Rendimiento sobre la inversión.	4,0
Apalancamiento.	3,5
Liquidez.	4,0
Capital de trabajo.	4,0
Flujos de efectivo.	3,0
Facilidad para salir del mercado.	3,5
Riesgos implícitos del negocio.	3,5
PROMEDIO	3,6
FUERZA DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA (FAC)	
Potencial de crecimiento.	4,0
Potencial de utilidades.	3,8
Estabilidad financiera.	3,8
Conocimientos tecnológicos.	3,5
Aprovechamiento de recursos.	3,5
Intensidad de capital.	3,5
Facilidad para entrar en el mercado.	3,6
Productividad, aprovechamiento de la capacidad.	3,3
PROMEDIO	3,6

ESTABILIDAD DEL MEDI EXTERNO (EME)	
Cambios tecnológicos.	-1,5
Tasa de inflación.	-4,0
Variabilidad de la demanda.	-2,5
Escala de precios de productos competidores.	-4,0
Barreras para entrar en el mercado.	-4,0
Presión competitiva.	-3,0
Elasticidad de la demanda.	-20,0
PROMEDIO	-3,0
VENTAJA COMPETITIVA (VC)	
Participación en el mercado.	-1,0
Calidad del producto.	-1,0
Ciclo de vida del producto.	-1,0
Lealtad de los clientes.	-2,0
Utilización de la capacidad de la competencia.	-4,0
Conocimientos tecnológicos.	-1,5
Control sobre los proveedores y distribuidores	-1,0
PROMEDIO	-1,6

Fuente. Esta investigación

El promedio de FAC es = 3.6
 El promedio de FI es = 3.6
 El promedio de EME es = -3.0
 El promedio de VC es = -1.6

$$PX = VC + FAC$$

$$PX = -1.6 + 3.6 = 2$$

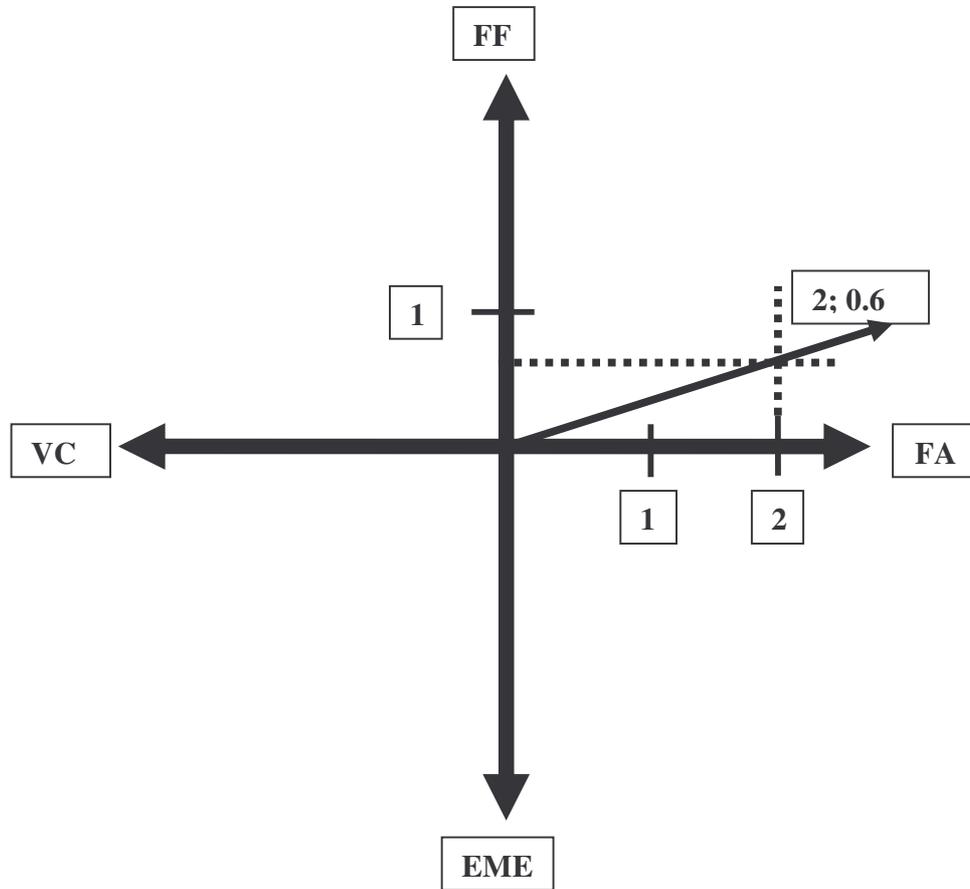
$$PY = FF + EME$$

$$PY = 3.6 + (-3.0) = 0.6$$

$$P = (X; Y)$$

$$P = (2; 0.6)$$

Grafico 33. Resultado de la matriz de posicionamiento



Fuente. Esta investigación

E.S.E. Hospital Cumbal. Debe seguir estrategia AGRESIVAS, las cuales deben ser intensivas, integrativas por lo que presenta una posición competitiva fuerte, de manera que se aproveche las fortalezas de la institución como las de la calidad de la prestación del servicio y difundir los servicios que presta de manera social y ética a todos los pobladores del municipio y municipios vecinos sin importar su afiliación o no entidad prestadora de servicios de salud (EPS)

Se puede decir que la fuerza financieras y las de las de actividad económica son el factor dominante en la E.S.E. Hospital Cumbal. El perfil es agresivo por lo que la empresa se debe comportar como tal y mostrarse con acciones que rompan con lo que los competidores están esperando para alcanzarlos ya que posee ventajas competitivas para tener en cuenta.

Se tiene un liderazgo y es el momento de convertirse en líderes absolutos de este mercado, ampliando las fronteras en este caso el servicio a los demás municipios del sur del departamento de Nariño.

5.7 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)

La matriz de perfil competitivo identifica a los principales competidores de la empresa, así como sus fuerzas y debilidades particulares, en relación con una muestra de la posición estratégica de la empresa. Los factores de una MPC incluyen cuestiones internas y externas; las calificaciones se refieren a las fuerzas y debilidades. Con frecuencia la identificación y la evaluación de los objetivos, estrategias, debilidades y fortalezas de los competidores, es considerada la parte más importante del proceso de la formulación de las estrategias.

Para la E.S.E. Hospital Cumbal el principal competidor es la IPS indígena del resguardo del gran Cumbal, Panan Chiles y Mayasquer. Los demás son competidores pequeños los cuales no son de relevancia para tener en cuenta en el estudio.

Cuadro 32. Matriz de perfil competitivo

FACTORES CLAVES	ESE Hospital Cumbal			IPS Indígena		
	Po/do	Ca/on	Re/do Po/do	Po/do	Ca/on	Re/do Po/do
Atención al usuario	0,18	4	0,72	0,17	3	0,51
Calidad de personal	0,1	4	0,4	0,1	3	0,3
Totalidad de los servicios de bala complejidad	0,18	4	0,72	0,15	1	0,15
Localización de satélites en el Municipio de Cumbal	0,1	4	0,4	0,06	1	0,06
Innovación en planta y equipo.	0,12	4	0,48	0,1	3	0,3
Las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria.	0,09	4	0,36	0,07	3	0,21
Atención de urgencias.	0,08	4	0,32	0,05	1	0,05
Segmento del mercado conformado por población carnetizada por el régimen subsidiado	0,06	3	0,18	0,11	3	0,33
Efectividad de la publicidad	0,04	1	0,04	0,07	1	0,07
Aunque existe cultura de servicio al cliente no alcanza los niveles deseados.	0,05	2	0,1	0,12	1	0,12
TOTAL	1		3,72	1		2,1

Fuente. Esta investigación

5.7.1 (E.S.E.) Hospital Cumbal. Calificación 3.72. La E.S.E. Hospital Cumbal. Es una institución que en el momento posee mas fortaleza que debilidades por lo tanto goza de ventajas frente a su competidor la I.P.S. Indígena. Entre los factores claves de éxito entre los más destacados están:

- Atención al usuario.
- Totalidad de los servicios de bala complejidad.
- Innovación en planta y equipo.
- Calidad de personal
- Localización de satélites en el Municipio de Cumbal.
- Las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria.

5.7.2 (I.P.S.) indígena: calificación 2.1. La I.P.S-Indígena es un institución que en si tiene una buena administración se convierte en un competidor fuerte para la E.S.E. Hospital Cumbal dado que posee atributos con los cuales se puede volver competitivo si comienza a detectar y corregir sus debilidades para convertirse en fortalezas.

5.8 MATRIZ DOFA

Partamos del conocimiento de que el método DOFA es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la empresa.

DOFA (en inglés SWOT) es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permitirá trabajar con toda la información que posea sobre la institución, útil para examinar Las cuatro componentes, Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de la institución y el entorno en el cual ésta compite. El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la institución y en diferentes unidades de análisis tales como servicio, mercado, servicio-mercado, línea de servicios, unidad estratégica de inversión, etc. Muchas de las conclusiones, obtenidas como resultado del análisis DOFA, podrán serle de gran utilidad a la institución en el análisis del mercado y del servicio que se presta esto con el fin de crear estrategias en cualquier área de la empresa que se diseñe y que califiquen para ser incorporadas en el plan de negocios. En este caso en particular para lograr las estrategias de un Plan de Mejoramiento de Estratégico de Mercadeo de la ESE Hospital Cumbal.

El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

El análisis DOFA consta de dos partes: una interna y otra externa.

- La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de su negocio, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control.
- La parte externa mira las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la institución en el mercado.

Cuadro 33. Matriz DOFA

 <p>MATRIZ DOFA</p>		VARIABLES INTERNAS	
		FORTALEZA	DEBILIDADES
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Atención al usuario. 2) Totalidad de los servicios de baja complejidad. 3) Innovación en planta y equipo. 4) Calidad de personal 5) Localización de satélites en el Municipio de Cumbal. 6) Las remisiones cuentan con tribulación médica necesaria. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitadas visitas domiciliarias. 2. Escasa publicidad. 3. Falta de conocimiento que presta servicios de salud a población particular. 4. Existe cultura de servicio al cliente sin embargo no alcanza los niveles deseados. 5. Presencia de dificultades en el laboratorio clínico. 6. Campañas de Promoción y Prevención de la salud a través de radio y demás medios.
VARIABLES	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	
		ESTRATEGIAS DO	
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Desarrollo del Mercado, seguir en la labor de cubrir la prestación del servicio de salud a los pobladores del municipio que pertenecen a la base de datos de la ESE Hospital Cumbal. La cual esta conformada por los pertenecientes al régimen subsidiado, contributivo y especial. F1-2-5; O1-2 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Desarrollo del Mercado, Incrementar el número de visitas domiciliarias y hacerlas con más frecuencia cubriendo zonas urbanas y rurales. Continuar con la política de ser una institución amiga de la salud de la población ya que su principal objetivo es mantener la población satisfecha en promoción y prevención de la salud. D1-6; O2-6

<p style="text-align: center;">E X T E R N A S</p>	<p>persistente.</p> <p>4) Se encuentran usuarios los cuales no han asistido a la institución.</p> <p>5) Los usuarios interesados en la calidad de la atención que les presta la institución.</p> <p>6) Actualmente se dispone de personal calificado.</p>	<p>2) Desarrollo del Producto, Permanecer brindado una excelente atención al interior de la institución en remisiones al usuario ya que se cuenta con personal calificado, capacitado y comprometido con la institución en prestar un buen servicio de salud. F1-3-6; O3-5-6</p>	<p>2) Desarrollo del Producto, Capacitar al personal de enfermería del hospital y satélites en la atención al usuario. Implementar un programa de brigadas (jornadas) de atención en salud para incentivar a visitar la ESE Hospital Cumbal. D4-3; O4-5</p> <p>3) Desarrollo del Mercado, Realizar programas radiales y distribuir folletos de prevención y protección de la salud. D2-6; O3-5</p> <p>4) Alianzas estratégicas, Continuar con la innovación en planta y equipo, administrativo y financiero, para así prestar un excelente servicio en todas sus unidades. D5; O3</p>
--	---	--	---

		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A M E N A Z A S	<ol style="list-style-type: none"> 1. La competencia ofrece parte de los servicios que presta la institución. 2. Crecimiento de la IPS Indígena y adquisición de tecnología. 3. En el Municipio el principal competidor a nivel interno es "I.P.S-I". 4. Los bajos costos en la ciudad de Tulcán (Ecuador) hacen que las personas se dirijan allá para una consulta médica. 	<p>1) Desarrollo del Producto, Contar con planta y equipo de última tecnología para un servicio integral y oportuno, y talento humano requerido en La E.S.E. hospital Cumbal ya que la ubicación de los satélites cubre todo el Municipio por lo tanto se cuenta con esa ventaja de la atención al usuario frente a la competencia. F3-4-5; O1-3</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo del Producto, Crear y gestionar proyectos para mejoramiento de planta y equipo tanto del hospital como de los satélites estar a la vanguardia de la tecnología. Implementar la revisión de atención al usuario ya que lo que más buscan los usuarios es ser tratados con equidad y respeto. D5;O2 2. Penetración en el Mercado, Implementar publicidad y propaganda de la calidad y de los servicios de salud que presta la institución. con campaña publicitaria Promocionar las ventajas de visitar la institución para un chequeo medico el cual favorece su salud integral y evita gastos en caso de enfermedad futuros. D2-3; O3-4

Fuente. Esta investigación

6. PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DEL PLAN DE ACCIÓN

6.1 ESTRATEGIA PENETRACIÓN EN EL MERCADO.

6.1.1 Objetivo. Lograr en un 20 % más del posicionamiento y mayor reconocimiento del portafolio de servicios y la institución, ante la población del Municipio de Cumbal y municipios vecinos.

6.1.2 Metas:

- Implementar publicidad y propaganda de del servicio de salud que ofrece la E.S.E. Hospital Cumbal.
- Difundir la calidad de los servicios y del personal medico con lo que cuenta la institución, con el fin de influir en la decisión de la institución que quiere el usuario que le siga prestando el servicio de salud.
- Dedicar mayor atención a los usuarios que desean separar citas médicas por vía telefónica. Con esto se logra ofrecer un servicio de atención al usuario de mayor calidad con respecto a la competencia por que la separación de citas se realizara de forma efectiva y rápida.

6.1.3 Táctica:

- Catálogos donde se presente el portafolio de servicios de la Institución.
- Catálogos de presentación de la E.S.E. Hospital Cumbal y del personal medico que labora en ella.
- Cuñas radiales del portafolio de servicios, los médicos y especialistas que atienden en la institución y los días que ellos se encuentran en las instalaciones del Hospital.
- Campaña de difusión y entrega de folletos de la calidad de la prestación de los servicios y la amplia gama de los mismos los cuales presta la institución, estas campañas en especial en el Resguardo de Panan por influir en la decisión de los pobladores de quien prefieren que les preste el servicio de salud y el resto del municipio.
- Optimización de la recepción de llamadas entrantes, provenientes del usuario real y usuario potencial.

6.2 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO

6.2.1 Objetivo. Llegar a un 70% la población del municipio de Cumbal y municipios vecinos con capacitaciones de prevención y protección de la salud. de por medio radial y reforzar con folletos.

6.2.2 Meta. Contratar un espacio en el medio radial, y crear un programa educativo en cuanto a protección de la salud y prevención de las enfermedades y folletos con el mismo direccionamiento, con el fin de que se conviertan en herramienta de consulta en caso de dolencias leves y los cuales resalten que si el dolor continua visite la institución para atención médica en el Hospital o sus satélites.

6.2.3 Táctica. Programa dirigido por un funcionario de la institución donde se realicen consejerías en planificación familiar nutrición y desarrollo, epidemiología, problemas psicológicos y los que sean necesarios o los que por solicitud del usuario del hospital los desee escuchar. El programa se difundirá por medio de la emisora la Nueve FM 105.7.

6.3 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO.

6.3.1 Objetivo. Lograr capacitar al 90% de los usuarios que visitan los establecimientos la E.S.E. Hospital Cumbal, en consejerías de promoción y prevención de la salud.

6.3.2 Meta. Facilitar las consejerías a los usuarios que se encuentran en las salas de espera del Hospital y los demás satélites.

6.3.3 Táctica. Proporcionar estas consejerías en las salas de espera por medio de los televisores con los que cuenta la institución en Hospital, centros y puestos de salud del Municipio de Cumbal Pertencientes a la ESE Hospital Cumbal, los usuarios aprovecharan el tiempo y la espera del turno mas será fructífera escuchando y mirando temas importantes para mantener una vida sana.

6.4 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO

6.4.1 Objetivo. Cubrir en un 35% más del territorio del Municipio de Cumbal con el programa de visitas domiciliarias.

6.4.2 Meta. Incrementar las visitas y ampliar la zona rural y urbana del programa de visitas domiciliarias a los usuarios que pertenecen a la institución.

6.4.3 Táctica. La enfermera profesional encargada del programa de Promoción y Prevención de la salud, designara y en ocasiones acompañara a las promotoras a

realizar estas visitas domiciliarias, el cual se organizara por grupos para cubrir más familias.

6.5 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO

6.5.1 Objetivo. Contar siempre con 95% de personal capaz en atención al usuario.

6.5.2 Meta. Transferencia de conocimientos de atención al usuario con profesionales en el área.

6.5.3 Táctica. Capacitar al personal que labora en la institución continuamente, en este campo de la atención al usuario, porque entre mejor atendido mayor satisfacción que es lo que busca la E.S.E. Hospital Cumbal.

6.6 ESTRATÉGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO

6.6.1 Objetivo. Prestar un servicio con 90% eficiencia y eficacia en el Hospital y los satélites.

6.6.2 Meta. Realizar continuamente veedurías de la prestación de servicio y la atención al cliente que suministra el Hospital, los centros y puestos de salud.

6.6.3 Táctica. La supervisión será de forma espontanea y aleatoria entre los centros u puestos de salud de la E.S.E. Hospital Cumbal, por parte del personal administrativo, el cual inclusive interrogara a los usuarios presentes.

6.7 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL MERCADO

6.7.1 Objetivo. Conseguir en un 50% que los usuarios que no hacen uso del servicio, visiten el hospital o sus satélites.

6.7.2 Meta. Implementar un programa de brigadas (jornadas) de atención en salud en el Municipio de Cumbal, dirigida a los usuarios pertenecientes a la base de datos de la E.S.E. Hospital Cumbal, que nunca hayan asistido a la institución, para lograr atraerlos.

6.7.3 Táctica. Realizar jornadas donde se visite las veredas, y se incentive a los usuarios a realizarse un chequeo medico por protección de enfermedades futuras, con personal capacitado de la institución para logara cautivar a los usuarios potenciales a preferir la atención en el Hospital antes que en otra entidad o consultorios particulares.

6.8 ESTRATEGIA DESARROLLO DEL PRODUCTO

6.8.1 Objetivo. Mantener al personal de planta y administrativo en un 90% actualizada y capacitada en Leyes y Normas que rigen las Instituciones.

6.8.2 Meta. Facilitar las vigentes y nuevas, Leyes y Normas que rigen a todas las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, a todos los funcionarios que laboran en la institución

6.8.3 Táctica. Convocar a reuniones por secciones para dar a conocer lo nuevo en normatividad para la Prestación del Servicio de Salud y para el personal nuevo facilitarle el material para que se actualice y ponga al tanto de cuales son las metas y propósitos tanto de la institución como de los entes gubernamentales encargados de la salud.

6.9 ESTRATEGIA ALIANZAS ESTRATÉGICAS

6.9.1 Objetivo. Conseguir en un 20% en tecnología de punta y recursos administrativos y financieros para la institución.

6.9.2 Meta. Contar siempre con una institución a la vanguardia en tecnología procesos administrativos y financieros para la excelente presentación, atención y prestación del servicio de salud.

6.9.3 Táctica. Gestionar para lograr alianzas estratégicas con OMG para alcanzar el progreso y desarrollo de la institución con tecnología y recursos administrativos.

6.10 MATRIZ DE DESPLIEGUE DE ESTRATEGIAS 2009

Cuadro 34. Matriz de despliegue de estrategias 2009

OBJETIVO PARA QUE	ESTRATEGIAS QUE	TACTICA COMO	DONDE	QUIEN	COSTO	Indicadores de gestión
Incrementar en un 20% el posicionamiento y reconocimiento del portafolio de servicios y la institución, ante la población del Municipio de Cumbal y municipios vecinos.	Penetración en el Mercado.	Catálogos donde se presente el portafolio de servicios de la Institución.	Municipio de Cumbal.	Administración	200 catálogos \$60.000	Utilización del servicio del portafolio/ total servicios del portafolio.
		Catálogos de presentación de Ja.E.S.E. Hospital Cumbal y del personal medico que labora en ella.	Municipio de Cumbal	Administración	200 catálogos \$60.000	Utilización del servicio que ofrece ESE Hospital Cumbal/ Total servicios que ofrece la institución
		Cuñas radiales del portafolio de servicios, los médicos y especialistas que atienden en la institución y los días que ellos se encuentran en las instalaciones del Hospital.	Municipio de Cumbal Municipios Aledaños	Administración	\$60.000 Me/les	Utilización del servicio por los usuarios/ Total usuarios base de datos
		Campaña de difusión y entrega de folletos de la calidad de la prestación de los servicios y la amplia gama de los mismos.	Municipio de Cumbal	Administración	\$500.000 en personal y transporte	Utilización del servicio por los usuarios/ Total usuarios base de datos
		Optimización de la recepción de llamadas entrantes, provenientes del usuario real y usuario potencial.	En el Hospital. Centros asistenciales y satélites.	Encargado de atención al usuario.	Se encargan de atención al usuario.	Citas por teléfono / Total citas

Penetrar en un 70% de la población del municipio de Cumbal y municipios vecinos con capacitaciones de prevención y protección de la salud, de por medio radial y reforzar con folletos.	Penetración en el Mercado.	Programa dirigido por un funcionario de la institución donde se realicen consejerías en planificación familiar nutrición y desarrollo, epidemiología, problemas psicológicos y los que sean necesarios o los que por solicitud del usuario del hospital los desee escuchar. El programa se difundirá por medio de la emisora <u>La Nueve FM 105.7</u> , e <u>Identidad Estéreo 88.7</u> del resguardo de <u>Panan</u> .	En el Municipio de Cumbal.	Administración	\$ 100.000 Me/les 100 folletos \$ 40.000	Números de familias que escuchan el programa / total familias del Municipio de Cumbal
Implementar consejerías a un 90% de los usuarios que se encuentran en las salas de espera de la E.S.E. Hospital Cumbal, en promoción y prevención de la salud	Desarrollo del Producto.	Proporcionar estas consejerías en las salas de espera por medio de los televisores con los que cuenta la institución en Hospital, centros y puestos de salud.	En el Hospital centro y puestos de salud	Administración	\$ 100.000 en videos	Usuarios capacitados y con conocimiento de programas de promoción y prevención de la salud.
Incrementar en un 35% el programa de visitas domiciliarias en el Municipio de Cumbal.	Desarrollo del Mercado.	La enfermera profesional encargada del programa de Promoción y Prevención de la salud, designara y en ocasiones acompañara a las promotoras a realizar estas visitas domiciliarias, el cual se organizara por grupos para cubrir más familias.	Hogares de los habitantes Municipio de Cumbal pertenecientes a la institución	Jeft de (P y P) de la salud, Enfermera profesional	\$ 3.000.000 en personal y desplazamiento.	Familias capacitadas / total de familias inscritas a la ESE. Hospital Cumbal.
Poseer en un 95% personal con excelente atención al usuario.	Desarrollo del Producto.	Capacitar al personal que labora en la institución continuamente, en este campo de la atención al usuario	Funcionarios de la ESE. Hospital Cumbal	Administración	\$500.000 contratación al asesor.	Nivel de satisfacción del usuario

Desarrollar un servicio con 90% eficiencia y eficacia en el Hospital y los satélites de la ESE Hospital Cumbal.	Desarrollo del Producto.	La supervisión será de forma espontánea y aleatoria entre los centros u puestos de salud de la E.S.E. Hospital Cumbal, por parte del personal administrativo, el cual inclusive interrogara a los usuarios presentes.	E.S.E. Hospital Cumbal.	Administración	Aplicación por parte del personal ya existente	Nivel de satisfacción del usuario.
Incrementar en un 50% los usuarios perdidos, los cuales no hacen uso de los servicios, visiten el hospital o sus satélites.	Desarrollo del Mercado.	Realizar jornadas donde se visite las veredas, y se incentive a los usuarios a realizarse un chequeo medico por protección de enfermedades futuras.	Veredas del municipio de Cumbal especialmente usuarios de la ESE Hospital Cumbal.	Administración	\$ 8.000.000 En personal y desplazamiento.	Usuarios que asistan a la institución/ usuarios perdidos pendientes
Mantener al personal de planta y administrativo en un 90% actualizada y capacitada en Leyes y Normas que rigen las Instituciones.	Desarrollo del Producto.	Convocar a reuniones por secciones para dar a conocer lo nuevo en normatividad para la Prestación del Servicio de Salud.	Funcionarios de la ESE Hospital Cumbal	Administración	\$ 100.000 en adquisición de leyes	Nivel de conocimiento de los funcionarios/ normas vigentes
Incrementar en un 20% la capacidad tecnológica, administrativa y financieros para la institución.	Alianzas Estratégicas	Gestionar para lograr alianzas estratégicas con DMG y diferentes instituciones, para alcanzar el progreso y desarrollo de la institución con tecnología y recursos administrativos.	A la ESE Hospital Cumbal	Administración	Gestión de las directivas de la institución.	Inversión realizada en la institución / Total necesidades del ESE Hospital Cumbal.
Presupuesto disponible para el desarrollo del PLAN DE MEJERAMIENTO ESTRATEGICO DE MERCADEO DE LA ESE HOSPITAL CUMBAL 28.000.000 millones.						

6.11 EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL

La administración de la ESE Hospital Cumbal, la cual aprobado el Plan de Acción del PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO DE LA E.S.E. HOSPITAL CUMBAL. Con estrategias de Posicionamiento institucional, por medio Catálogos donde se presente el portafolio de servicios de la Institución, de presentación de la E.S.E. Hospital Cumbal y del personal medico que labora en ella, los folletos, tanto los de información de la prestación de los servicios como los de la calidad de los mismos, se distribuirán a nivel de todo el municipio, a través de los usuarios que visitan el hospital, los centros y puestos de salud como también estarán disponibles para pobladores de Municipios vecinos.

Cuñas radiales que proporcionen información del portafolio de servicios y de los médicos y especialistas que atienden en la institución y los días que ellos se encuentran en las instalaciones del Hospital, para de esta manera separar la sita con quien sea de su preferencia para ser atendido.

Campañas de difusión y entrega de folletos de la calidad de la prestación de los servicios y la amplia gama de los mismos los cuales presta la institución, estas campañas en especial en el Resguardo de Panan para influir en la decisión de los pobladores de quien prefieren que les preste el servicio de salud, por que en el los próximos mese a esta población le toca escoger a que institución prestadora de servicio de salud quiere pertenecer se a la E.S.E Hospital Cumbal o la IPS Indígena de Gran Cumbal. Lo relacionad a la publicidad se contratara con una empresa de publicidad de Ipiiales "Pixel Diseño".

Optimización de la recepción de llamadas entrantes, provenientes del usuario real y usuario potencial, con lo cual ellos pueden tener la seguridad de la separación de su sita y la hora exacta de la misma para menos perdida de tiempo, y se cuenta con una consulta segura.

El cliente no siempre llama dos veces". Estrategia que persigue la Optimización de la recepción de llamadas entrantes, provenientes del usuario o usuario potencial, mediante la aplicación de cuatro sencillas recomendaciones: Rapidez en descolgar, Minimización del tiempo de espera y/ transferencia, Toma del Mensaje de manera más efectiva y Finalización de la llamada asegurándose de haberla entendido por completo.

Las llamadas pueden ser para separación de sitas o para conseguir información, cualquiera que sea el caso la atención debe ser la misma y con igual amabilidad para usuarios reales y potenciales.

Una queja es un regalo, por motivo de que la ponen en conocimiento las dificultades que en ocasiones se pasan por alto o simplemente se desconocen por la administración, esto sirve para corregir y de esta manera brindar una

atención óptima o simplemente la mejor atención. Con estas correcciones si son notorias los usuarios vuelven a recibir el servicio con más satisfacción y un usuario satisfecho es la mejor estrategia de mercadeo para vender la imagen.

Un programa radial informativo y llamativo transmitido a una hora pactada, coordinado y dirigido por un funcionario de la institución donde se realicen consejerías en planificación familiar nutrición y desarrollo, epidemiología, problemas psicológicos y los que sean necesarios o los que por solicitud del usuario del hospital los desee escuchar. El programa se difundirá por medio de la emisora la Nueve FM 105.7, y en la Identidad Estéreo 88.7 del Resguardo de Panan, dirigido a todos los radioescuchas del municipio ya que son muchos, por que como bien se sabe trabajan en el campo sin embargo la mayoría cuenta con su radio pequeño el cual los acompaña en sus horas laborables y en las noches.

Proporcionar consejerías en las salas de espera por medio de los televisores con los que cuenta la institución en el Hospital, centros y puestos de salud del Municipio de Cumbal Pertenecientes a la ESE Hospital Cumbal, los usuarios aprovecharan el tiempo y la espera del turno mas será fructífera escuchando y mirando temas importantes para mantener una vida sana.

La enfermera profesional encargada del programa de Promoción y Prevención de la salud, designara y en ocasiones acompañara a las promotoras a realizar estas visitas domiciliarias, el cual se organizara por grupos para cubrir más familias, las capacitaciones serán en planificación familiar, nutrición y desarrollo, epidemiología, controles del adulto mayor y demás programas de P y P.

Capacitar al personal que labora en la institución continuamente, en este campo de la atención al usuario, porque entre mejor atendido mayor satisfacción, esto se logra con la colaboración del departamento de personal, con las capacitación a los funcionarios, por que como bien es sabido el fin y el propósito fundamental de una institución prestadora de servicios de salud es satisfacer al usuario y por tal razón tener funcionarios comprometidos 100% con una institución, que nunca descuiden al usuario, es papel primordial para la gerencia de ESE Hospital Cumbal.

La supervisión será de forma espontanea y aleatoria entre los centros u puestos de salud de la E.S.E. Hospital Cumbal, por parte del personal administrativo, el cual inclusive interrogara a los usuarios presentes, esto con el fin de garantizar la excelente prestación del servicio y el buen trato a todos los usuarios de la institución que demandan el servicio ya sea en el Hospital o en sus satélites.

Realizar jornadas donde se visite las veredas, y se incentive a los usuarios a realizarse un chequeo medico por protección de enfermedades futuras, con personal capacitado de la institución para logara cautivar a los usuarios potenciales a preferir la atención en el Hospital antes que en otra entidad o

consultorios particulares, si logramos incentivar a los usuarios a hacer uso del servicio de salud que presta el hospital se garantiza la salud del individuo y la institución contara con ingresos seguros que proporcionen la permanencia de la institución como una de las mas prosperas.

Cabe resaltar que objetivos del plan de acción del Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de La E.S.E. Hospital Cumbal. Están basados en el reconocimiento de cómo como entender de una manera correcta las necesidades del cliente, desarrollando vínculos con éste y mejorando la delegación de responsabilidades.

Como pudimos apreciar, la anterior fue una cadena derivada de un plan estratégico de mercadeo que involucra varias estrategias que finalmente llegan a la satisfacción del cliente, objetivo máximo de cualquier empresa. Pero para el éxito de una institución, no se necesita simplemente contar con la colaboración de los funcionarios, esta debe velar porque sus decisiones sean las mejores y sus funciones sean ejecutadas con eficiencia.

La administración podría preguntarse cuál debe ser el papel a seguir según las estrategias planteadas. El rol que debe tomar es el de contribuir al logro de los objetivos planteados mediante el apoyo a la organización, para alcanzar un uso eficiente y efectivo de todos los servicios y la entrega total de los funcionarios en la prestación de los mismos.

Seguidamente la administración indaga si se está cumpliendo a cabalidad con el rol mencionado anteriormente verificando sus funciones, la importancia de éstas, qué tan bien se están realizando y si necesitan mejoras, y cómo podrían ser más eficientes los planes y proyectos de la institución si existiera alguna falla.

6.12 PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DEL 2009 PARA LA ESE HOSPITAL CUMBAL

Cuadro 35. Plan de mejoramiento estratégico del 2009 para la ese hospital Cumbal

OBJETIVO PARA QUE	TACTICA COMO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Lograr en un 20 % más del posicionamiento y mayor reconocimiento del portafolio de servicios y la institución, ante la población del Municipio de Cumbal y municipios vecinos.	Catálogos donde se presente el portafolio de servicios de la Institución.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Catálogos de presentación de la E.S.E. Hospital Cumbal y del personal medico que labora en ella.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Cuñas radiales del portafolio de servicios, los médicos y especialistas que atienden en la institución y los días que ellos se encuentran en las instalaciones del Hospital.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Campaña de difusión y entrega de folletos de la calidad de la prestación de los servicios y la amplia gama de los mismos.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Optimización de la recepción de llamadas entrantes, provenientes del usuario real y usuario potencial.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Llegar a un 70% la población del municipio de Cumbal y municipios vecinos con capacitaciones de prevención y protección de la salud de por medio radial y reforzar con folletos.	Programa dirigido por un funcionario de la institución donde se realicen consejerías en planificación familiar nutrición y desarrollo, epidemiología, problemas psicológicos y los que sean necesarios o los que por solicitud del usuario del hospital los desee escuchar. El programa se difundirá por medio de la emisora la Nueve.FM 105.7.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Lograr capacitar al 90% de los usuarios que	Proporcionar estas consejerías en las salas de espera por medio de los	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

visitan los establecimientos la E.S.E. Hospital Cumbal, en consejerías de promoción y prevención de la salud	televisores con los que cuenta la institución en Hospital, centros y puestos de salud.																		
Cubrir en un 35% más del territorio del Municipio de Cumbal con el programa de visitas domiciliarias.	La enfermera profesional encargada del programa de Promoción y Prevención de la salud, designara y en ocasiones acompañara a las promotoras a realizar estas visitas domiciliarias, el cual se organizara por grupos para cubrir más familias.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Contar siempre con 95% de personal capaz en atención al usuario.	Capacitar al personal que labora en la institución continuamente, en este campo de la atención al usuario	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Prestar un servicio con 90% eficiencia y eficacia en el Hospital y los satélites.	La supervisión será de forma espontanea y aleatoria entre los centros u puestos de salud de la E.S.E. Hospital Cumbal, por parte del personal administrativo, el cual inclusive interrogara a los usuarios presentes.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Conseguir en un 50% que los usuarios que no hacen uso del servicio, visiten el hospital o sus satélites.	Realizar jornadas donde se visite las veredas, y se incentive a los usuarios a realizarse un chequeo medico por protección de enfermedades futuras	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

□

Mantener al personal de planta y administrativo en un 90% actualizada y capacitada en Leyes y Normas que rigen las Instituciones.	Convocar a reuniones por secciones para dar a conocer lo nuevo en normatividad para la Prestación del Servicio de Salud.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Conseguir en un 20% en tecnología de punta y recursos administrativos y financieros para la institución.	Gestionar para lograr alianzas estratégicas con OMG y diferentes instituciones, para alcanzar el progreso y desarrollo de la institución con tecnología y recursos administrativos.	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

□

Fuente. Esta investigación

6.13 RECOMENDACIONES PARA FUTUROS PROGRAMAS

6.13.1 Programa de atención domiciliaria. Programa de atención a pacientes obstétricas de alto riesgo: Tiene como filosofía básica la prevención de patologías asociadas al embarazo, con este programa se amplía la cobertura de los servicios ofertados mediante el seguimiento a las patologías presentadas por maternas que se incluyen en el programa a través de Consulta Externa y Urgencias.

Las pacientes se captan a través del servicio de urgencias y Consulta Externa, el número de pacientes incluidas en el programa se lograra con gracias al personal extramural, que tenga la labor de realizar las visitas domiciliarias a los usuarios de la ESE Hospital Cumbal. Sin embargo el programa registra otros aspectos de relevancia como grupos atareos, patologías presentadas, destino del recién nacido entre otros.

Alcance: educar e informar a la paciente acerca de todos los aspectos relacionados con su patología con el fin de prevenir mayores complicaciones, enfocados en el bienestar materno y fetal y realizando el correspondiente seguimiento y verificación de la adherencia de la paciente al tratamiento.

6.13.2 Programa consulta externa nutricional. Ofrecer por parte del equipo profesional una adecuada valoración nutricional en la que comprenden aspectos como: peso, talla, IMC, interacción alimentos – patologías y medicamentos, estado actual de salud y etapa de vida (crecimiento y desarrollo), (niño, gestante, adulto y adulto mayor) para así responder con los requerimientos y recomendaciones propias de cada individuo con el fin de establecer un régimen alimentario que satisfaga al usuario y que proporcione los micro y macro nutrientes esenciales para mantener ó mejorar su estado nutricional.

Análisis: identificación de desordenes nutricionales en los usuarios del servicio de consulta externa, con el fin de mejorar su estado actual y así proporcionar un régimen alimentario acorde a las necesidades y requerimientos que este demande.

Alcance: teniendo en cuenta la alta rotación de los usuarios que son remitidos a consulta externa, se debe lograr atraer y seguir realizando consultas personalizadas para los usuarios, lo cual garantiza a estos un régimen alimentario propio y acorde con las necesidades de cada individuo.

6.13.3 Programa de planificación familiar. Estudiantes: se trabajará alumnos de los grados de 8, 9,10 y 11, se realizara actividades lúdicas compuestas por módulos temáticos que contemplan: Salud Integral con énfasis en riesgo de Salud Mental, Hábitos de Vida Saludable, acciones de apoyo a estrategia de Atención Primaria en Salud con énfasis en riesgo nutricional, detección de violencia intrafamiliar, detección de riesgo de consumo de sustancias psicoactivas y

detección de riesgo de embarazo en adolescentes, en las cuales se brindaran espacios de convivencia y sana socialización que posibiliten el crecimiento personal y social favoreciendo la participación, el liderazgo y la organización juvenil y así fortalecer los procesos preventivos de adicción, a partir de manifestaciones lúdicas y artísticas que promuevan el aprendizaje significativo a través de la experiencia, el relato y la historia de vida, manifestada a través de un adecuado manejo del tiempo libre en el juego y la gramática. Es decir actividades mensuales por grupo. Se efectuara la caracterización de la problemática identificada en las actividades lúdicas. Se trabajara con los alumnos identificados en la caracterización brindándoles atención Psicoterapéutica de sesiones individuales y colectivas, esta actividad se realizara desde una mirada sistémica integradora en la atención del niño y el adolescente de su entorno familiar, promoviendo así el manejo de la sexualidad sana y responsable con enfoque promocional desde temprana edad, con apoyo familiar y comunitaria. Se efectuara visita domiciliaria durante el proceso de atención Psicoterapéutica, por cada alumno identificado, para evaluar sus condiciones de vida, hábitos alimentarios, espacios de convivencia, relaciones intrafamiliares, manejo del tiempo libre y las otras variables y para medir el impacto del trabajo realizado con la población identificada.

6.13.4 Padres de familia. Se realizaran actividades dirigidas a los padres de los niños y/o adolescentes caracterizados, a quienes se brindaran herramientas conceptuales y pedagógicas orientadas a buscar mejorar la capacidad para enfrentar de manera adecuada las exigencias de la vida diaria, fomentar la valoración del niño como sujetos de derecho, desarrollar y construir con sus hijos el proyecto de vida, brindar a los padres herramientas para educar a sus hijos en sexualidad sana y responsable , actividades educativas que den cuenta del desarrollo de las características y necesidades de los niños y adolescentes y promover practicas de crianza que eliminen el castigo físico. Docentes: se realizaran actividades dirigidas docentes y/o directivos docentes de la Institución Educativa objeto de intervención en las cuales se les permita reflexionar y vivir acerca del buen trato dentro de su rol como maestros e individuos, promoviendo cambios en su interacción en todos los contextos donde se desenvuelven, brindando herramientas especialmente sobre pedagogía de la sexualidad sana y responsable, adicción a sustancias psicoactivas y proyectos de vida.

Desarrollo del programa: con los programa se busca contribuir al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de la comunidad, específicamente pacientes obstétricas, pacientes que necesiten valoración nutricional, comunidad educativa de la institución piloto, padres de familia y docentes directivos docentes de la institución objeto de estudio del Municipio de Cumbal, en forma multidimensional en sus diferentes contextos socioculturales y de los valores, orientando las acciones institucionales para garantizar el derecho a la salud.

7. CONCLUSIONES

La administración de la E.S.E. Hospital Cumbal, esta logrando grandes proyectos para el mejoramiento de la atención y en planta y equipo ya que la institución se encuentra en su mejor etapa de crecimiento con los proyectos ejecutados y adelantados por la administración actual, en mercadeo se logro identificar que no posee políticas de mercadeo definidas, son temporales y con baja planeación para la ejecución de las mismas, sin embargo tiene la capacidad y el potencial necesarios por lo cual se debe implementar estrategias de mercadeo de agresivas para salir al mercado con la calidad del servicio que presta y la amplitud de los mismos.

A nivel regional es una de las instituciones de salud mas solvente, donde los funcionarios y personal de atención son los más bien remunerados y a tiempo por lo que a pesar de las disminuciones en consulta externa y los programas de promoción y prevención se ha sabido mantener en los demás servicios prestándolos con calidad y eficiencia.

En el trabajo de campo dio como resultado que la institución tiene un alto grado de reconocimiento por su eficiencia, sin embargo las políticas de los líderes de las comunidades y dirigentes de las EPS-I son los que deciden la institución que los atiende y por modalidad de contratación los realizan con la IPS-Indígena del Gran Cumbal ya que hablamos de contratación por capitación.

El crecimiento de las instituciones se determina por los grados de reconocimiento acreditación y certificación de los entes nacionales de salud como una institución que presta con calidad los servicios de primer grado de complejidad en salud. La ESE Hospital Cumbal cuenta con la acreditación de funcionamiento la cual la otorga la secretaria de salud departamental, esta fue reiterada en la ultima revisión de procedimientos que realizo el instituto departamental de salud. Estos logros son los que hacen que la población también mire a la institución como la mejor prestadora de servicios de salud de baja complejidad en la región, por lo que los usuarios que pertenecen a la institución se sientan seguros y los que no pertenecen expresen su deseo de pertenecer a esta.

El portafolio de servicios que presta la ESE Hospital de Cumbal no tiene mayor grado de reconocimiento, por que el 98% de los encuestados no conocen todos los servicios que presta la institución y por lo tanto recurren a otros hospitales o médicos particulares para estos estudios.

El estudio evidencia la falta de publicidad y propaganda de la prestación de los servicios y la calidad con que se ejecutan los mismos, por lo cual la población no conoce el portafolio de servicios de la ESE Hospital Cumbal.

Los resultados del trabajo de campo evidencian con un 88% va de forma ocasional y en otro caso ni conoce el Hospital ni mucho menos los centro y puestos de salud, las personal que visitan mensualmente a la institución son las que tienen un tratamiento con un 29%.

El estudio logro identificar que en las mujeres en su mayoría las adolescentes que formaron parte del estudio y las cuales tienen hijos la mayoría se presenta su embarazo por la no planificación familiar, el promedio de edad de las adolescentes embarazadas de su primer gestación oscila entre los 15 y 17 años.

La estrategias del plan de mejoramiento estratégico de mercadeo son de posicionamiento de la institución y de manera agresiva, estas basado en lograr difundir la calidad del de la prestación del servicio y la eficiencia del mismo, como también encaminado a mejorar los inconvenientes internos que presenta la institución y a garantizar una mejor calidad de vida de los usuarios adaptándose a sus estilos de vida con capacitaciones en diferentes líneas de acción en sus localidades de residencia.

El plan de acción esta bien descrito para su ejecución con lo cual se logre el beneficio de la E.S.E. Hospital Cumbal, en cuanto a reconocimiento regional y municipal por que un usuario satisfecho es la mejor estrategia de mercadeo para atraer mas usuarios y logara la estabilidad de la institución.

8. RECOMENDACIONES

Prolongar la excelente atención al usuario ya que se cuenta con personal calificado y comprometido con la institución en prestar un excelente servicio.

Permanecer cubriendo todo el municipio en atención en salud, el cual su población en un 80% es carnetizada del régimen subsidiado por lo cual se tiene acceso a estos usuarios de manera segura.

Siempre contar con el personal necesario y calificado para las remisiones, de esa manera conservar la salud y vida del paciente en excelentes condiciones.

Continuar con la innovación en planta y equipo para así prestar un excelente servicio en todas sus unidades.

Competir con calidad y ética profesional en la prestación de los servicios que ofrece la institución.

Contar con planta y equipo de última tecnología para un servicio integral y oportuno.

Dotar de equipo tecnológico necesario y talento humano requerido en La E.S.E. hospital Cumbal ya que la ubicación de los satélites cubre todo el Municipio por lo tanto se cuenta con esa ventaja de la atención al usuario frente a la I.P.S-Indígena.

Continuar con la política de ser una institución amiga de la salud de la población ya que su principal objetivo de mantener la población satisfecha en promoción y prevención de la salud y atención al cliente con el mejor personal.

Ejecutar a la mayor brevedad el Plan de Acción del PLAN DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO DE MERCADEO para lograr la preferencia y escogencia de los usuarios en cuanto a la institución que los va atender de aquí en adelante en consulta externa y programas de salud ocupacional.

Continuar con estos estudios para identificar el grado de satisfacción real de los usuarios, el grado de conocimiento de los servicios de la institución y la calidad de los servicios que presta la institución para logara hacer correctivos a tiempo y seguros.

BIBLIOGRAFÍA

CONCEJO MUNICIPAL DE CUMBAL. Acuerdo N° 027 (Agosto 27 de 1996) Republica de Colombia, departamento de Nariño, 320 p.

MARÍA CONCEPCIÓN, Pacheco, RODRÍGUEZ, Luís Felipe y LILIA TERESA, Bermúdez. Plan estratégico de mercadeo para la cadena hortícola en el Distrito de riego del Alto Chicamocha. 60 p.

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL, Sistema de seguridad social Integral, Ley 100 de 1993, libro primero Art. 1. Bogotá. 15 p.

SALUD LOCAL DE TUNJUELITO. PLAN DE MEJORAMIENTO, PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y DOTACIÓN EN LOS PROCESOS INTEGRALES. Atención integral para las personas con discapacidad y sus familias o cuidadores, residentes en la localidad de tunjuelito. 215 Bogotá. 250 p.

HOSPITAL MEISSEN II NIVEL. Proyecto, Identificación y fortalecimiento de las competencias necesarias para el desarrollo de una verdadera cultura y vocación del servicio en el ESE. Bogotá 256 p.

NETGRAFÍA

Disponible en:

www.corponarino.gov.co

www.funrestrepobarco.org.co

www.javeriana.edu.co

www.miproteccionsocial.gov.co

www.ormundialsalud.com

www.supersalu.gov.co

ANEXOS

**ANEXO A. PROPUESTA DE LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA
EXTERIORIZAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL
CUMBAL**

ENCUESTA COMO TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

OBJETIVO: Diseñar, implementar y evaluar un Plan de Mejoramiento Estratégico de Mercadeo de la E.S.E. Hospital Cumbal, que permita mejorar los servicios, ampliar la cobertura y confirmar el posicionamiento en el Municipio de Cumbal y lograr reconocimiento en los municipios vecinos para combatir en la institución más competitiva a nivel del sur del departamento de Nariño.

1. Datos de Identificación.
 - a. Sexo F _____ M _____
 - b. vereda: _____
 - c. Edad: _____ años.
 - d. Estado civil: soltera _____ casada _____ unión libre _____ otra _____
 - e. Nivel de estudios _____
 - f. N° de hijos. _____.

2. A que entidad prestadora de salud pertenece?
 - a. E.S.E. Hospital Cumbal
 - b. IPS indígena del Gran Cumbal

3. Utiliza o há utilizado en los últimos dos años los servicios de La E.S. E Hospital Cumbal?
 - a. SI. _____
 - b. NO. _____ Por Que _____

4. Con que frecuencia utiliza los servicios de La E.S. E Hospital Cumbal?
 - a. Cada Mes. _____
 - b. Cada Dos Meses. _____
 - c. Cada Tres Meses. _____
 - d. Cada Seis Meses. _____
 - e. Otros Cual _____.

5. Conoce todos los servicios que tiene La E.S.E. Hospital Cumbal?
 - a. SI _____.
 - b. NO _____.

6. Se le han presentado dificultades al momento de separar una cita medica?
 - a. SI _____.
 - b. NO _____.

7. Su familia y usted ha tenido visitas domiciliarias por parte del personal de la E.S.E Hospital Cumbal?
a. SI ____.
b. NO ____.
8. Usted y su pareja han recibido charlas de planificación familiar por parte de la E.S.E. Hospital Cumba?
a. SI ____.
b. NO ____.
9. Si su respuesta a la pregunta N° 7 es SI donde ha recibido estas charlas de planificación familiar?
a. Cumbal. ____.
b. Panan. ____.
c. Chiles. ____.
d. El Aural. ____ .
e. Otro, donde. _____.
10. ha recibido charlas de nutrición y desarrollo por parte de la E.S.E. Hospital Cumba?
a. SI ____.
b. NO ____.
11. Si su respuesta a la pregunta N° 9 es SI donde ha recibido estas charlas de nutrición y desarrollo?
a. Cumbal. ____.
b. Panan. ____.
c. Chiles. ____.
d. El Aural. ____ .
e. Otro, donde. _____.
12. Si su respuesta a la pregunta N° 7 y 9 es NO, le gustaría recibir charlas de planificación familiar y nutrición y desarrollo?
a. SI ____.
b. NO ____.
13. Donde se le facilita a usted, para que reciba estas charlas?
a. Cumbal. ____.
b. Panan. ____.
c. Chiles. ____.
d. El Aural. ____.
e. Otro, donde. _____.

14. La atención por parte del personal de recepción de la E.S.E. Hospital Cumbal es?

- a. Excelente. ____.
- b. Buena. ____.
- c. Regular. ____.
- d. Mala. ____.

15. La atención por parte del personal de enfermería de la E.S.E. Hospital Cumbal es?

- a. Excelente. ____.
- b. Buena. ____.
- c. Regular. ____.
- d. Mala. ____.

16. La atención por parte de los médicos de la E.S.E. Hospital Cumbal es?

- a. Excelente. ____.
- b. Buena. ____.
- c. Regular. ____.
- d. Mala. ____.

17. Que sugerencias le da a la E.S.E. Hospital Cumbal para mejorar el servicio al usuario?

**POR SU COLABORACIÓN.
E.S.E. HOSPITAL CUMBAL.
Construyendo Una Comunidad Sana.**

MUCICIPIO DE CUMBAL

HOSPITAL CUMBAL E.S.E

RED DE PRESTACION DE SERVICIOS



