

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(65)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Marlin Yasley Vargas Rivera Lina Marcela Díaz Ospino		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Administración de Empresas		
DIRECTOR	Oscar Orlando Hormaza Fajardo		
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis del impacto económico y social causado por la pandemia del covid-19 en el sector salud especialmente en las IPS de la ciudad de Ocaña, Norte de Santander		
TITULO EN INGLES	Analysis of the economic and social impact caused by the covid-19 pandemic in the health sector, especially in the IPS of the city of Ocaña, Norte de Santander		
RESUMEN (70 palabras)			
La crisis ocasionada por el COVID-19 ha afectado a diferentes sectores, el primero de ellos es el sector de prestación de servicios de salud, principal doliente del virus. Las Instituciones Prestadores de Salud - IPS, son las llamadas a atender toda la población. La vertiginosa y creciente expansión del virus llevó a que el consumo de elementos que, normalmente eran de uso moderado, empezara a requerirse en cantidades que superan los estimado de demanda.			
RESUMEN EN INGLES			
The crisis caused by COVID-19 has affected different sectors, the first of which is the health services sector, the main sufferer of the virus. The Health Provider Institutions - IPS, are the calls to serve the entire population. The rapid and growing expansion of the virus led to the consumption of elements that were normally of moderate use, began to be required in quantities that exceed the estimated demand.			
PALABRAS CLAVES	Pandemia, Comercio, Empresas, IPS, Salud.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Pandemic, Commerce, Companies, IPS, Health.		
CARACTERISTICAS			
PÁGINAS: 65	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL CAUSADO POR LA PANDEMIA
DEL COVID-19 EN EL SECTOR SALUD ESPECIALMENTE EN LAS IPS DE LA CIUDAD
DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

MARLIN YASLEY VARGAS RIVERA

LINA MARCELA DIAZ OSPINO

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas

Director:

OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO

Esp. Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Agosto de 2021

Agradecimiento

Las autoras del trabajo de grado MARLIN YASLEY VARGAS RIVERA y LINA MARCELA DIAZ OSPINO, agradecemos a nuestros docentes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al profesor OSCAR ORLANDO HORMAZA FAJARDO, nuestro director de proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña por su valioso aporte para nuestra investigación.

Índice

Capítulo 1. análisis del impacto económico y social causado por la pandemia del covid-19 en el sector salud especialmente en las ips de la ciudad de ocaña norte de santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación	3
1.5 Delimitaciones	4
1.5.1 Conceptual	4
1.5.2 Espacial	5
1.5.3 Temporal	5
1.5.4 Operativa	5
Capítulo 2. marco referencial	6
2.1 Marco histórico	6
2.1.1 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel internacional	6
2.1.2 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel nacional	8
2.1.3 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel local	9
2.2 Marco teórico	10
2.3 Marco conceptual	12
2.4 Marco contextual	14
2.5 Marco legal	15
Capítulo 3. diseño metodológico	17
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Población	17
3.3 Muestra	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	18
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información	18
Capítulo 4. presentación de resultados	19
4.1 Diagnóstico del impacto económico y social causado por la pandemia del COVID-19, a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los representantes legales, en el sector salud en las IPS de Ocaña, Norte de Santander	19
Capítulo 5. conclusiones	49

Capítulo 6. recomendaciones	51
Referencias	53
Apéndice	57

Lista de tablas

Tabla 1 Impacto económico y social que han sufrido las IPS en los estados financieros durante la pandemia	31
Tabla 2 Capacitación en bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en las IPS	32
Tabla 3 Cantidad de empleados en las IPS	33
Tabla 4 Empleados despedidos debido a la pandemia	34
Tabla 5 Situación económica de su negocio	35
Tabla 6 Necesidades formativas en la comunidad	36
Tabla 7 Preocupación por el bienestar social de los empleados y clientes	39
Tabla 8 Necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia	40
Tabla 9 Conservación de los puestos de trabajo	41
Tabla 10 Programas implementados para garantizar y fortalecer las IPS	42
Tabla 11 Fortalecimiento de las IPS por la pandemia	45
Tabla 12 Tiempo en que se espera que todo vuelva a la normalidad	46
Tabla 13 Impacto que genera este tipo de estudio económico y social en el sector de la salud	47
Tabla 14 Disposición para implementar las estrategias propuestas	48
Tabla 15 Oportunidad de mejorar, por los nuevos cambios	49
Tabla 16 Estrategias	50

Lista de figuras

Figura 1. Impacto económico y social que han sufrido las IPS en los estados financieros durante la pandemia. .	31
Figura 2. Capacitación en bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en las IPS	32
Figura 3. Cantidad de empleados en las IPS.	33
Figura 4. Empleados despedidos debido a la pandemia.	34
Figura 5. Situación económica de su negocio.	35
Figura 6. Necesidades formativas en la comunidad.	36
Figura 7. Preocupación por el bienestar social de los empleados y clientes.	39
Figura 8. Necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia.	40
Figura 9. Conservación de los puestos de trabajo.	41
Figura 10. Programas implementados para garantizar y fortalecer las IPS.	42
Figura 11. Fortalecimiento de las IPS por la pandemia.	45
Figura 12. Tiempo en que se espera que todo vuelva a la normalidad.	46
Figura 13. Impacto que genera este tipo de estudio económico y social en el sector de la salud	47
Figura 14. Disposición para implementar las estrategias propuestas.	48
Figura 15. Oportunidad de mejorar, por los nuevos cambios.	49

Lista de apéndices

Apéndice A. Cuestionario dirigido a los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	63
--	----

Resumen

La crisis ocasionada por el COVID-19 ha afectado a diferentes sectores, el primero de ellos es el sector de prestación de servicios de salud, principal doliente del virus. Las Instituciones Prestadoras de Salud - IPS, son las llamadas a atender toda la población.

La vertiginosa y creciente expansión del virus llevó a que el consumo de elementos que, normalmente eran de uso moderado, empezara a requerirse en cantidades que superan los estimado de demanda. Overoles de protección, mascarillas quirúrgicas (tapabocas), mascarillas N-95, batas anti-fluidos, gafas de protección, caretas, guantes y otros insumos y equipos biomédicos han ido escaseando ante la elevada demanda (Portafolio, 2020).

Asociado a lo anterior, otros problemas que se presentan en el abastecimiento de dispositivos, principalmente elementos de protección personal (EPP) son:

Aumento indiscriminado de precios.

Escasez de productos básicos ocasionada por la necesidad de la IPS de abastecerse con suficientes insumos para el cuidado del personal.

Proliferación de nuevos fabricantes

Oferentes ficticios o proveedores

Escasez de equipos médicos (Portafolio, 2020).

Introducción

El sector salud no es el ganador en medio de la pandemia, sino al contrario tiene algunos segmentos afectados según muchos estudios, lo anterior provocado por la pandemia del COVID-19.

Mientras las farmacias manifiestan un crecimiento del 50% y los consultorios médicos generales aumentan el 12% de sus ingresos, las comercializadoras de equipos médicos y consultorios médicos de odontólogos, oftalmólogos y nutriólogos han tenido caídas en sus ingresos de más del 25% solo durante el mes de marzo. En todos los casos las organizaciones demandan liquidez urgente para enfrentar la crisis ocasionada por el COVID-19 (El hospital, 2020).

Teniendo en cuenta lo anterior en el presente trabajo de investigación se encuentra enunciado el primer capítulo donde se habla del problema evidenciado, la importancia de su estudio y objetivos específicos que posteriormente se desarrollan en la presentación de resultados. De otra parte, en el segundo capítulo se muestra la historia, teorías, conceptos, contexto y normas relacionadas con el tema de investigación.

Por último, en el tercer capítulo se encuentra el tipo de investigación, población beneficiada, instrumentos utilizado y forma de presentación de los resultados, lo que origino las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo 1. Análisis del impacto económico y social causado por la pandemia del Covid-19 en el sector salud especialmente en las IPS de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

1.1 Planteamiento del problema

Colombia y el mundo está viviendo una situación sin precedentes, según (Atlanti ccouncil, 2020), el nuevo coronavirus (COVID-19) se ha extendido a casi todos las naciones del mundo, infectando a millones de personas que ha llevado a la desaparición de muchas de ellas, es por esto que en el país de Colombia, se han tomado medidas para combatir la pandemia, como es la cuarentena nacional.

La anterior decisión fue tomada por el gobierno nacional con el objetivo de evitar la propagación del virus y protección de la integridad de los habitantes, siendo este el balance perfecto para que la sociedad contrarreste esta crisis económica y de salud pública que se está presentando (Atlanti ccouncil, 2020).

De otra parte, en medio de la incertidumbre en la que se encuentra el mundo se ha tratado de asumir los diferentes cambios que se han implementado y específicamente en la comunidad de Ocaña, donde la aparición del Coronavirus, ha traído grandes estragos a la economía de las IPS, evitando el crecimiento económico de las mismas (Rios, 2020).

Se debe mencionar que Ocaña y específicamente las IPS, no han sido ajenas a la afectación por la pandemia, siendo golpeadas de forma significativa en su economía, por los protocolos que se debe cumplir en la atención de usuarios, disminuyendo los mismos y a esto se le suma, el temor por el alto contagio que se ha venido presentando, lo que ha llevado a que en las entidades disminuya considerablemente los ingresos, afectando el crecimiento económico y financiero de las mismas.

Con el presente estudio se busca determinar la afectación económica y social, que se ha presentado en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, por causa de la pandemia del Covid-19, golpeando especialmente la economía de las IPS, según lo manifestado de forma verbal por algunos representante legales de las mismas, por lo cual es urgente realizar una investigación para verificar la disminución real y teniendo en cuenta los resultados proponer destrezas que ayuden a compensar dichas amenazas que poseen en la actualidad las prestadoras de salud.

1.2 Formulación del problema

¿Qué impacto económico y social ha tenido la pandemia del Covid-19 en las IPS de la ciudad de Ocaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Analizar el impacto económico y social causado por la pandemia del Covid-19 en las IPS de Ocaña, Norte de Santander.

1.3.2 Específicos. Diagnosticar el impacto económico y social causado por la pandemia del COVID-19, a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los representantes legales, en el sector salud en las IPS de Ocaña, Norte de Santander.

Determinar las acciones que cada una de las IPS en Ocaña, Norte de Santander han desarrollado para minimizar la afectación ocasionada por la pandemia del Covid-19.

Proponer estrategias que ayuden a mejorar las condiciones de las IPS de Ocaña causadas por la pandemia del Covid-19, determinando las metas y posición de la organización en un mercado específico.

1.4 Justificación

La presente crisis de la pandemia afecta especialmente el área sanitaria y humanitaria, viéndose un impacto negativo en materia de empleados de la salud por lo que requiere de un análisis específico.

No solo es importante hacer un seguimiento de la infección, sino que también es fundamental analizar los factores económicos, psicológicos y sociales asociados y que son consecuencia del COVID-19 por lo que requiere de análisis multidisciplinar que atienda a la diversidad de sus consecuencias y considere las secuelas a largo plazo (Instituto de Salud Global, 2020).

De otra parte, se evidencia una reducción significativa en los pacientes que visitan las IPS en la ciudad de Ocaña, lo que posiblemente ha llegado a afectar sus ingreso, economía y finanzas de la entidad, aunque no se puede desconocer que las consecuencias económicas no son las mismas para todas las entidades, ya que algunos poseen mejores condiciones y servicios.

Se debe mencionar que el objetivo de esta investigación es determinar la afectación económica que han sufrido las IPS en la ciudad de Ocaña, durante la presente pandemia del Covid-19, de igual forma este estudio puede ser utilizado como instrumento para conocer de una manera precisa la situación real, ya que se pretende reunir argumentos que permitan exponer una teoría que lleve a establecer estrategias para mejorar la situación encontrada con la recopilación de la opinión de los directamente afectados.

Por último, cabe resaltar que la realización de esta investigación contribuirá a proponer estrategias que en parte alivien la situación de las IPS en cuanto a la afectación económica y social, de igual forma se tendrá un documento de consulta donde los responsables del trabajo de grado tendrán la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación profesional y contribuirán a subsanar un poco la situación presentada en el sector de las entidades en Ocaña.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. En el presente trabajo de grado se tuvo en cuenta términos como es el sector salud, que es una IPS, la crisis económica, el impacto socioeconómico que ha traído el Covid-19, ingresos, que es una pandemia, afectación, entre otros.

1.5.2 Espacial. La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Ocaña, específicamente se trabajará con las IPS localizadas o que prestan sus servicios en la ciudad.

1.5.3 Temporal. Para el desarrollo del trabajo de grado se tomó 2 meses, tal como estuvo especificado en el cronograma de actividades.

1.5.4 Operativa. Si surge algún inconveniente para el desarrollo de la investigación, se pensó en consultar con el director y el comité curricular.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel internacional. A través de la historia se han vivido muchos virus que han afectado la salud de las personas, economía y vida social, evidenciado lo anterior en el impacto negativo y cambio de vida que se ha tenido que asumir, ejemplo de estas afectaciones es la Peste de Justiniano, donde la bacteria *Yersinia pestis*, produjo la peste bubónica que fue una enfermedad transmitida de las ratas a los humanos, de igual forma se conoció la viruela que causó una enfermedad con las pústulas que aparecían en la piel de quien la sufría. Era una enfermedad grave y extremadamente contagiosa que diezmo la población mundial desde su aparición, llegando a tener tasas de mortalidad muy altas (Huguet, 2020).

Posteriormente apareció la gripe española, la cual tuvo las características de una gripe con mutación de la cepa común que afectó a muchos soldados de las tropas que se repartían por los frentes europeos, luego en el año 1957 se da inicio a otra crisis por la pandemia de la gripe asiática que afectó la península de Yunán, China, el virus de la gripe A (H2N2) de procedencia aviar y en menos de un año se había propagado por todo el mundo (Huguet, 2020).

De otra parte, (Huguet, 2020), otro virus muy reconocido fue la gripe de Hong Kong, siendo una variación del virus de la gripe A (H3N2) fue registrada en esta ciudad en 1968 y se expandió por todo el mundo, luego apareció el Virus de Inmunodeficiencia Adquirida (VIH),

afectando de forma progresiva el sistema inmunológico, llevando al deterioro y causando la muerte del paciente y en la actualidad ha afectado de forma general el Covid-19, llevando a que muchas vidas se hallan perdido, acabando con núcleos familiares, empresas han cerrado sus puertas llevando a un deterior general de la economía y las finanzas de los países afectado.

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2020), en la actualidad los servicios de salud se han visto suspendidos de forma parcial y los procesos llevan más tiempo su ejecución, por lo que el 53% de las naciones del mundo se han visto en la necesidad de suspender tratamientos para controlar la hipertensión; el 49% la diabetes y las complicaciones conexas; el 42% el cáncer, y el 31% emergencias cardiovasculares, con lo que se puede decir que el tratamiento de la salud avanza a media marcha ya que toda la atención está concentrada en los problemas que ha traído la pandemia.

El retraso en los procedimientos médicos ha disminuido, al igual que la detección a tiempo de enfermedades como cáncer de mama y cuello uterino en las mujeres, lo que ha aumentado la muerte por esta patología, todo esto porque solo se enfocaron en la prevención y control del Covid-19, en consonancia con las recomendaciones iniciales de la OMS, la cual pide la reducción al mínimo de casos no urgentes en los hospitales y centros sanitarios mientras se luchaba contra la pandemia (Organización Mundial de la Salud, 2020).

La (ONU) arrojó al comienzo del mes de abril un informe sobre la «Responsabilidad compartida, solidaridad global: respuesta a los impactos socioeconómicos de covid-19» que

muestra como las ciudades se han visto afectadas de forma desmedida por lo que se ha tenido que llevar a muchos países a una cuarentena general (Sadeque, 2020. P 1).

«El hecho de que las mujeres constituyan 70 por ciento de la fuerza laboral de salud global las pone en mayor riesgo de infección» (Sadeque, 2020. P 1).

«La crisis actual amenaza con hacer retroceder los logros limitados logrados en la igualdad de género y exacerbar la feminización de la pobreza, la vulnerabilidad a la violencia y la participación igualitaria de las mujeres en la fuerza laboral» (Sadeque, 2020. P 1).

2.1.2 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel nacional. Según (Rico, 2020), la asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), ha presentado un informe donde se manifiesta que se tiene una gran preocupación por la poca capacidad de las clínicas y hospitales para atender la magnitud de la pandemia que se está viviendo en el país.

Por lo que los centros hospitalarios en el país se han limitado a cumplir los protocolos emitidos por la Organización Mundial de la Salud, en cuanto al tratamiento y prevención del Covid-19, de igual forma es de destacar que las entidades encargadas del cuidado de la salud de los colombianos se han preparados para afrontar la catástrofe mundial con gran velocidad, por lo que se han visto en la necesidad de cancelar servicios y aplazar procedimientos quirúrgicos que generan importantes ingresos, por lo que muchos de estos centros se han declarado insostenibles financieramente (Rico, 2020).

La anterior situación ha llevado a que en el sector salud se evidencie un deterioro palpable en sus finanzas, por lo que el gobierno de Colombia se ha visto en la necesidad de inyectar recursos económicos a los municipios, siendo estos girados a los centros de salud y evitar que por la falta de capital se suspendan los servicios brindados a la comunidad, incluso se ha hecho un esfuerzo importante por anticipar los pagos para garantizar la atención a todos sus afiliados (Ministerio de Salud, 2020).

Con lo anterior se ha garantizado la liquidez de los centros de salud, garantizando con esto el recurso humano necesario para la atención de los pacientes, el suministro de medicamentos y demás servicios propios de este tipo de entidades.

Por último, se debe mencionar que el Ministerio de Salud (2020), se ha visto en la necesidad de colocar capital para financiar la expansión de la capacidad en cuanto a la infraestructura instalada de los prestadores de salud, con el objetivo de garantizar la disponibilidad y prestación del servicio en cada ciudad.

2.1.3 Antecedentes del impacto económico y social de las IPS por la pandemia a nivel local. En la ciudad de Ocaña, se cuenta con 57 empresas registradas, equivalente al 31.8% del total que se dedican a la actividad de Cuidado de la Salud Humana y de Auxilio Social, empleando así, a 148 personas de acuerdo a los datos consignados por las empresas en el registro mercantil (Camargo, 2017).

En dicha actividad se incluye las consulta y tratamiento en el campo de la medicina general y especializada, la práctica médica realizada a pacientes externos o ambulatorios. Los centros de planificación familiar que proporcionan tratamiento médico, tales como esterilización y la terminación de embarazo, sin internación. Los servicios de consulta médica a pacientes internos ejercida por médicos no vinculados a la institución de internación (Camargo, 2017).

2.2 Marco teórico

Economía del comportamiento. *“La ciencia que se encarga de entender y modelar las motivaciones intrínsecas de las personas. La economía del comportamiento opera en donde se juntan la Teoría Económica Convencional y la psicología, para lograr un mejor entendimiento de las personas. Sin embargo, el poder de la economía del comportamiento no está en entender, sino en utilizar este entendimiento para mejorar el diseño de productos, servicios y políticas públicas”* (Cerro, 2016 P 14).

Se debe mencionar que la economía de los países se comporta de acuerdo a las necesidades y contexto que se está viviendo, por lo que muchas empresas y personas se han visto en la necesidad de modificar sus procesos para evitar el contagio y las pérdidas humanas.

Según él (Diario El Tiempo, 2020), “Es impensable que el Gobierno Nacional haya dado la orden de cesar el ciento por ciento de nuestra actividad, sin medir las consecuencias económicas que conlleva esto, dejando este sector comercial en manos de la banca privada que en sus políticas internas segrega a los sectores con actividad comercial de servicio como el nuestro”.

Cuando se produce una pandemia, el gobierno de cada país debe tomar las medidas necesaria para evitar el contagio y pérdidas de vidas, es por esto que en Colombia se vieron en la necesidad de decretar una cuarentena obligatoria y cumplimiento de protocolos de seguridad sugeridos por la Organización Mundial de la Salud.

La teoría de la pandemia del Covid-19, se debe decir que otro interrogante que ha surgido por la enfermedad en todo el mundo es el impacto económico que ha causado en muchas empresas, siendo estas las que tienen como función la circulación del dinero, ya que muchas familias dependen de estas fuentes de ingreso y por la situación que se está viviendo muchas entidades se vieron en la necesidad de cerrar sus puertas. De igual forma algunas personas especulan que estas medidas serán necesarias en el nuevo orden después de la pandemia y se tendrán que adaptar a los nuevos costos de mantener estas medidas (Martínez L. , 2020).

No se puede desconocer que como todas las pandemias el Covid-19 ha generado un impacto negativo en la economía y finanzas de muchas empresas que se desempeñaban en diferentes sectores de la economía nacional.

De otra parte, según (Bhatt, 2020), la pandemia de COVID-19 ha permitido que muchos expertos en salud pública adviertan sobre la necesidad de que las entidades prestadoras de salud adquieran una mayor preparación para la grave situación que se avecina, de igual forma los gobernantes deben focalizarse en invertir tiempo, dinero y capital político para abordar la posibilidad abstracta de una crisis futura.

Por la gran afectación que se ha tenido con el Covid-19, se ha procurado que las empresas prestadoras de servicios de salud, cumplan con los protocolos de seguridad exigidos por organizaciones internacionales, con el objetivo de evitar pérdida de vidas humanas como son los empleados de dichas entidades y usuarios que se pueden ver afectados por el uso incorrecto de las medidas implementadas.

2.3 Marco conceptual

Las IPS son entidades prestadoras de servicios de salud, que han sido aprobadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos relacionados con el Plan Obligatorio de Salud (Symplifica, 2019).

Estas entidades poseen clientes los cuales pueden ser del régimen contributivo o subsidiado a los cuales se les brinda el servicio de forma idónea y procurando el cuidado de su salud.

De acuerdo a (Astudillo y Paniagua, 2012). “La economía es el estudio de la forma en que la sociedad decide qué se va a producir, cómo y para quién”. De igual forma la economía se debe considerar como una ciencia que procura el crecimiento de las riquezas tanto de las empresas como de las naciones (p, 14).

El impacto económico que ha traído la pandemia al sector de la salud ha significado la necesidad de cambiar la forma de prestar los servicios, analizando la vida post pandemia (Martinez, 2020).

Por lo tanto, estas medidas en muchas ocasiones han disminuido los ingresos de las entidades, los cuales han llegado a liquidar los mismos, dejando desamparadas muchas familias que devengan sus ingresos de esta labor.

Muchos profesionales de las ciencias económicas afirman que la economía mundial, nacional y local se va a ver afectada por la inoportuna pandemia y tendrá un potente impacto negativo en el desarrollo económico de países como Colombia. Este efecto que es multidimensional ha sido confrontado con estrategias que se basan en planeación de escenarios, sin soporte en evidencia alguna, para mejorar las consecuencias de la misma (Pino, 2020).

El impacto social provocado por la pandemia, según (Rodríguez, 2020), ha afectado considerablemente a la comunidad, ya que está a llevado a desigualdad a nivel mundial, que de forma significativa a menoscabado el panorama social, económico, ambiental y sanitario regional.

Siguiendo con la idea se debe decir que la afectación económica se refiere en cuanto a la pandemia de coronavirus COVID-19 es la crisis de salud global que define nuestro tiempo y el mayor desafío que hemos enfrentado desde la Segunda Guerra Mundial (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

El impacto social que ha traído la pandemia a afectado todos los sectores en los últimos reportes demuestran bajas en los precios de mercados de minerales, metales y productos agrícolas (Cheyne, 2020).

De otra parte, se considera que la Pandemia del covid-19, se considera como un virus que desde sus inicios ha presentado mutaciones, produciendo síntomas característicos y relacionados con un resfriado común (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe decir que por la situación que enfrenta el mundo, se han implementado medidas para evitar el contagio y proteger la salud de sus habitantes. Sin embargo, las epidemias también tienen efectos negativos sobre las economías. Es costoso establecer planes de contención del virus y de atención de la población infectada. Así que cuando existe un caso de contagio en un país, surgen desequilibrios económicos tanto por los efectos de los planes de contención, como por el miedo al contagio (Guardía, 2020).

2.4 Marco contextual

Según el (Plan de Desarrollo Municipal, 2020), en el componente de salud se tiene por objetivo velar por la salud, equidad y bienestar de todos los habitantes del municipio y la protección de nuestro entorno es fundamental para lograr el desarrollo.

Además de las mediaciones en salud pública, el bienestar se verá reflejado en la atención y apoyo a población vulnerable, el acceso a servicios públicos de calidad, el acompañamiento a población víctima y el fomento de la recreación y el deporte, necesario para mejorar la calidad de

vida de los ocañeros (Plan de Desarrollo Municipal, 2020).

2.5 Marco legal

La carta magna en su artículo "Son fines esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución" (Congreso de Colombia, 2018).

Ley 100 de Diciembre 23 de 1993, por el cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones (Ministerio de Salud, 2018).

Código de Comercio. En su artículo 1090 y siguientes, se establecen las características de las Sociedades de Responsabilidad Ltda. En los siguientes términos:

Surge de un contrato solemne, constituida por escritura pública debidamente registrada ante la Cámara de Comercio de su domicilio; tiene personería jurídica, es una sociedad mercantil cualquiera que sea su objeto; está vigilada según lo contempla la Constitución Nacional; la administración puede corresponder a los socios o a personas ajenas; los aportes deben pagarse totalmente al constituirlos; la responsabilidad de los socios se circunscribe al monto de los aportes, en caso de muerte los aportes son heredados para que la institución continúe; el número de socios es de mínimo (2) y máximo (25); la ley no exige un monto mínimo ni máximo de capital.

Decreto 457 de 2020. Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 (República de Colombia, 2020).

Decreto 749 del 28 de mayo, el aislamiento desde 1 de junio al primero de julio del 2020. "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público" (Ministerio del Interior, 2020).

Decreto 070 del 31 de mayo, en donde se adopta en el municipio, las medidas establecidas en el Decreto Legislativo 749 del 28 de mayo, con el fin de impartir instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19 y mantener el orden público (Alcaldía Municipal de Ocaña, 2020).

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizó el estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, donde según (Mejía, 2018), “es la encargada de describir la situación que se está viviendo, como también procura brindar información del problema evidenciado y se busca darle solución al mismo”.

3.2 Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por 14 IPS, según la información suministrada por la Cámara de Comercio de Ocaña:

IPS Servissalud S.A.S, calle 29 b 79 04 barrio los Tabachines.

IPS Liga Contra el Cáncer Capitulo Ocaña, carrera 12 9 56.

IPS Belleza Salud Integral y Spa S A, calle 10 14 91 edificio la torre del conquistador apto 403.

IPS Centro de Rehabilitación Integral Santa María Crisma SAS, calle 12 16 a 88.

G Salud IPS SAS, calle 10 10 40.

Dr Prosalud IPS SAS, calle 11 7 14 barrio San Francisco.

Centro de Especialidades Diagnosticas IPS SAS, calle 11 14 64 consultorio 109 barrio el Centro.

CMD IPS Centro Medico y Diagnóstico de Ocaña SAS, calle 11 16 a 21 San Agustín barrio San Agustín.

Confesalud IPS Ltda, carrera 16 a 11 45.

Fisioneuromuscular IPS SAS, calle 11 17 36 barrio el Martinete.

La Castellana IPS Ltda, calle 7 55 126.

Salud Medico IPS Ltda, calle 7 55 126.

Salud y Estética Clínica Odontológica IPS Ltda, carrera 12 8 89.

Protegemos vida y salud IPS SAS, calle 4 47 23 barrio Santa Clara.

3.3 Muestra

Teniendo en cuenta los requerimientos del proyecto y el tamaño de la población relacionada, se tomó en su totalidad, es decir, el 100% de la misma.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el objetivo de tener bases investigativas para desarrollar cada uno de los objetivos específicos se diseñó una encuesta por medio de un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas, que fue aplicada a la población escogida para el estudio.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información

La información obtenida al aplicar la encuesta se tabuló y se presentó en tablas y figuras es decir de forma cuantitativa, de igual forma se hizo el análisis de cada uno de las preguntas es decir cualitativamente.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico del impacto económico y social causado por la pandemia del COVID-19, a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los representantes legales, en el sector salud en las IPS de Ocaña, Norte de Santander.

Para cumplir con el primer objetivo se aplicó una encuesta a los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña y a continuación se muestran los resultados.

Tabla 1

Impacto económico y social que ha sufrido las IPS en los estados financieros durante la pandemia

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Disminución de los ingresos	2	14%
Aumento de los gastos	3	21%
Disminución de ingresos-aumento de gastos	9	65%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre el impacto económico y social que han sufrido las IPS en los estados financieros durante la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

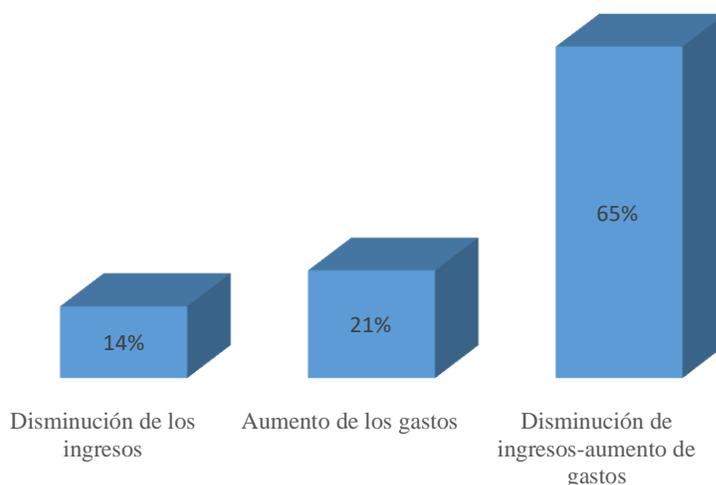


Figura 1. Impacto económico y social que han sufrido la IPS en los estados financieros durante la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña

Por la pandemia que se viene sufriendo desde el año 2020 en Colombia, la economía en general se ha visto afectada, sin ser ajeno a esto las IPS, ubicadas en la ciudad de Ocaña, donde la mayoría de los encuestados, es decir el 65% han visto una disminución en sus ingresos, porque los pacientes han dejado de solicitar los servicios ofrecidos por la entidad como es el caso de consultas médicas y un aumento en sus gastos, ya que se ha tenido la necesidad de adquirir elementos de bioseguridad con el objetivo de proteger y evitar la expansión del virus entre su empleados y clientes en general que a diario se ven en la obligación de visitar las entidades, de otra parte, el 21% afirman que sus gastos han aumentado y el 14% considera un reducción considerable de sus ingresos.

Tabla 2

Capacitación en bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en las IPS

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	71%
No	4	29%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la capacitación en bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en las IPS. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

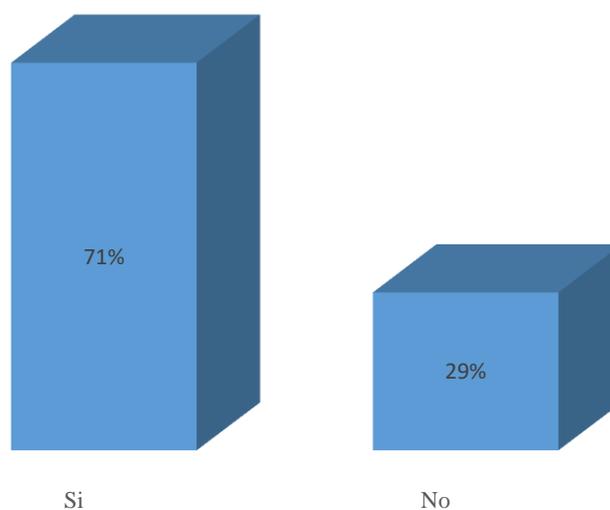


Figura 2. Capacitación en bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en las IPS. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña

El 71% de las IPS encuestadas afirman que al inicio de la pandemia ocasionada por el Covid-19, se recibió capacitación en las diferentes entidades, lo anterior teniendo en cuenta que las IPS en la ciudad de Ocaña, son las encargadas de prestar los servicios de salud de baja complejidad dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley 100 de 1993 y por lo tanto, poseen un alto nivel de probabilidad de contagio, dicho adiestramiento fue dado por el representante legal de la entidad o se buscó una persona diestra en el tema que les dieran la ilustración en bioseguridad requerida para la prestación del servicio, mientras que el 29% dicen que en ningún momento se les ha dado formación en cuanto a los cuidados que deben seguir, siendo algo ilógica dicha respuesta por las razones antes expuestas.

Tabla 3

Cantidad de empleados en las IPS actualmente

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 5	11	63%
De 5 a 10	3	37%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la cantidad de empleados en las IPS. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

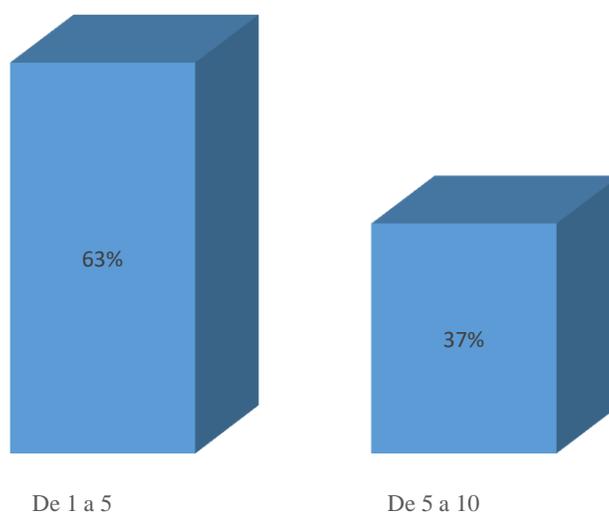


Figura 3. Cantidad de empleados en las IPS actualmente. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña

Se debe destacar que las IPS en Ocaña son pequeñas razón por la cual el 63% de los encuestados afirman que poseen de 1 a 5 empleados, mientras que otras más grandes tiene hasta 10 empleados, siendo solo 3 de 14 existentes en la ciudad.

Tabla 4
Número de empleados despedidos debido a la pandemia

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uno	3	21%
Dos	1	7%
Tres	1	7%
Más de tres	1	7%
Ninguno	8	58%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre el número de empleados despedidos debido a la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

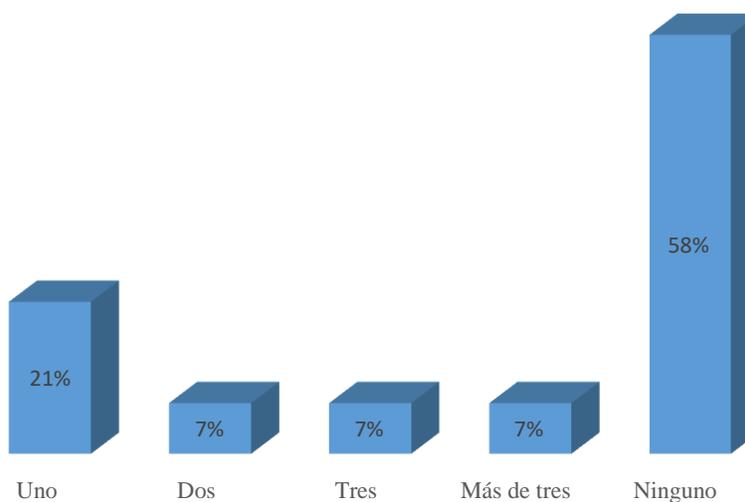


Figura 4. Número de empleados despedidos debido a la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña

El 58% de los representantes legales de las IPS encuestados en la ciudad de Ocaña afirman que no se han visto en la necesidad de despedir empleados, logrando mantenerlos con los pocos ingresos que en la actualidad devengan, contrario a los anterior el 21% tuvieron que despedir un empleado lo que ocasiono en la familia del mismo un impacto económico negativo al no contar con el salario de dicho miembro de la familia y por último el 7% despidieron entre 2

y 3 empleados por los bajos ingresos a los que se vieron sometidos con la entrada de la pandemia.

Tabla 5
Situación económica de su negocio

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	5	36%
Regular	9	64%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la situación económica de su negocio. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

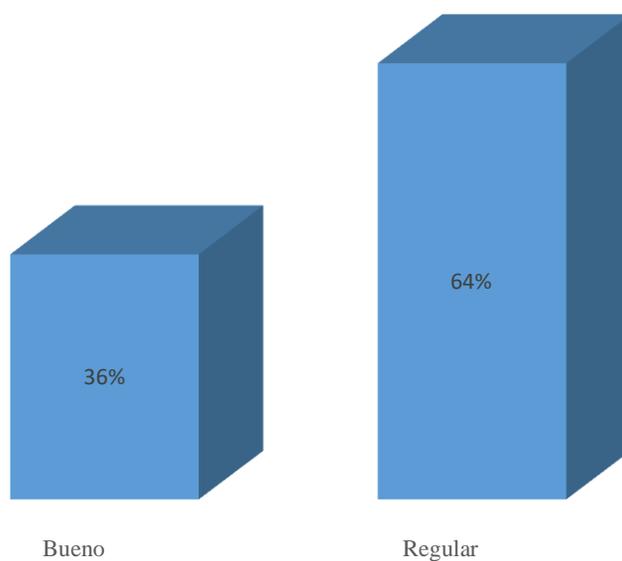


Figura 5. Situación económica de su negocio. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña

Según la información suministrada por los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña el 64% en la actualidad tienen una situación económica regular, debido a los bajos ingresos y pocos clientes por la crisis sanitaria presentada a nivel mundial y de la cual Ocaña no

ha sido ajena, mientras que el 36% dicen que su situación no es la ideal, pero es buena y se han logrado mantener en el mercado local.

Tabla 6
Necesidades formativas en la comunidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre las necesidades formativas en la comunidad. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

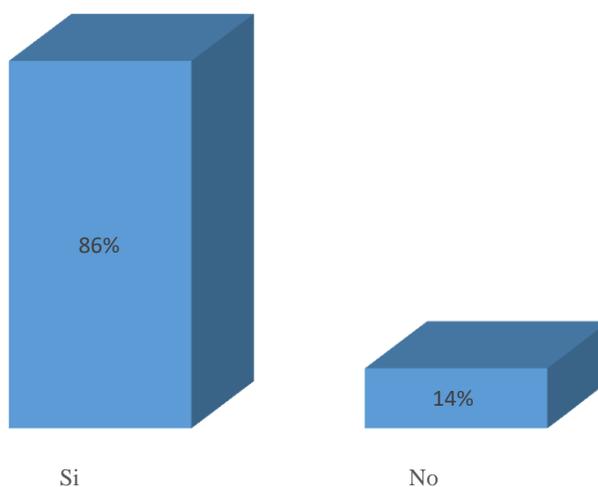


Figura 6. Necesidades formativas en la comunidad. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

El 86% de las IPS encuestadas afirman que la comunidad en general necesita capacitación formativa con el objetivo que se recupere la confianza en dicho sector, ya que se evidencia el miedo al contagio por el Covid-19, razón por la cual se cree que no se han solicitado los servicios con la misma intensidad que años atrás, de otra parte, el 14% afirma que la formación se va adquiriendo a través de las experiencias vividas en la pandemia.

Siguiendo con la investigación se debe decir que en cuanto a la pregunta siete, donde se cuestiona sobre la afectación que la IPS ha tenido durante la pandemia en su interior, se debe decir que la cantidad de pacientes ha disminuido y por ende los ingresos, siendo esto afirmado por la mayoría de los encuestados, mientras que algunos gerentes dicen que se ha tratado de continuar con la prestación del servicio e implementando todos los protocolos de bioseguridad en las diferentes entidades como es el lavado de manos, uso correcto del tapabocas, distanciamiento social, entre otros cuidados que son necesarios para la adecuada prestación del servicio y así lograr evitar la propagación del virus y la afectación de empleados y clientes que solicitan los servicios.

De otra parte, en la pregunta nueve, referente al aumento o disminución de los clientes en la crisis de la pandemia, se debe decir que la totalidad de los encuestados afirman que han disminuido, siendo la razón el miedo al contagio, como también la mayoría de los clientes son mayores de edad y han tomado la decisión de evitar salir y tener contacto con otras personas para evitar la afectación de su salud.

Diagnóstico. Con el objetivo de darle cumplimiento al diagnóstico del impacto económico y social causado por la pandemia del covid-19, a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los representantes legales, en el sector salud en las IPS de Ocaña, Norte de Santander, se mencionan aspectos muy importantes como los vividos en las entidades de salud al inicio de la pandemia, como también la afectación de los empleados.

Según la investigación realizada en las IPS de la ciudad de Ocaña, es claro, que la situación para dichas entidades no ha sido la mejor, ya que el impacto que ha ocasionado la pandemia en dichas empresas es grande y perjudicial para la economía y finanzas de las mismas.

De otra parte, se ha pensado en mitigar los impactos con la implementación de los elementos de protección personal (EPP) de forma obligatoria y estricta, con el objetivo de cumplir y perfeccionar los protocolos que se tiene en la actualidad.

La asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), en los últimos meses se ha pronunciado en múltiples oportunidades a través de muchas vías, manifestando la preocupación por la situación actual de muchas clínicas y hospitales del país, relacionada con la sostenibilidad en esta época de Pandemia (Rico, 2020).

A raíz de todo lo anterior, muchas IPS se han sumergido en una profunda crisis, que no solo afecta la prestación de los servicios, sino que muchos de ellos han tenido que recurrir a la cancelación de contratos con los trabajadores de la salud y esto se convierte en otro problema más a nivel social que está afectando a muchas familias de la ciudad.

4.2 Acciones que cada una de las IPS en Ocaña, Norte de Santander, han desarrollado para minimizar la afectación ocasionada por la pandemia del Covid-19.

Continuando con la investigación se debe mencionar que en cuanto a las actuaciones que se han implementado para mejorar la situación interna y administrativa de las IPS a nivel local y

estando este interrogante planteado en la pregunta ocho, se afirma que la realización de capacitaciones a los empleados es prioritaria con el objetivo de evitar la afectación de los colaboradores y usuarios del servicio y se está reduciendo gastos e insumos con el fin de evitar que las finanzas de las empresas se vean más golpeadas en esta situación por la que se está atravesando a nivel mundial, siendo estas actividades las más empleadas y representativas en cada una de las entidades.

Tabla 7

Preocupación por el bienestar social de los empleados y clientes

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la preocupación por el bienestar social de los empleados y clientes. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

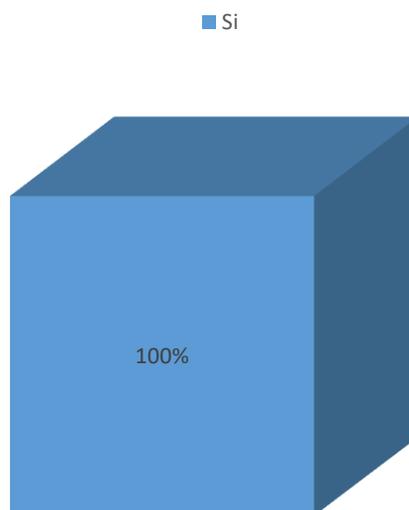


Figura 7. Preocupación por el bienestar social de los empleados y clientes. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

Según la encuesta aplicada a los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, el 100% de los mismos afirman que siempre se han preocupado por brindar bienestar social a los empleados y clientes de las diferentes entidades, no solo en la época de

pandemia, si no de forma continua, ya que son conscientes que el recurso humano y los usuarios son los que deben poseer el conocimiento de la actividad que se desarrolla en cada una de las entidades y ser actores importantes en la sostenibilidad de la IPS.

En la pregunta once se cuestiona a los representantes legales sobre las acciones realizadas para contribuir al adecuado medio ambiente en la comunidad como es la selección adecuada de los residuos sólidos, aunque en la actualidad no se han realizado campañas debido a la pandemia por la que se está atravesando. Con lo anterior se puede decir que las IPS se preocupan por el cuidado del medio ambiente motivando en los colaboradores para el cuidado del mismo procurando evitar las emergencias ambientales.

Tabla 8

Necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	71%
No	4	29%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

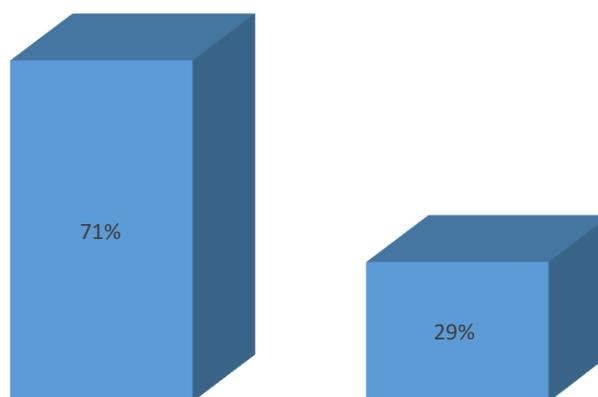


Figura 8. Necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

El 71% de las personas encuestadas dicen que han tenido la necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia, recursos que han sido utilizados para realizar adecuaciones en la infraestructura física, compra de insumos para la bioseguridad, como son guantes, trajes y demás elementos que protejan a los empleados y usuarios de contagios que lleven a pérdidas humanas.

De otra parte, el 24% dice que no han tenido que adquirir deudas que incrementen el déficit financiero de la entidad.

Tabla 9

Conservación de los puestos de trabajo

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la conservación de los puestos de trabajo. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

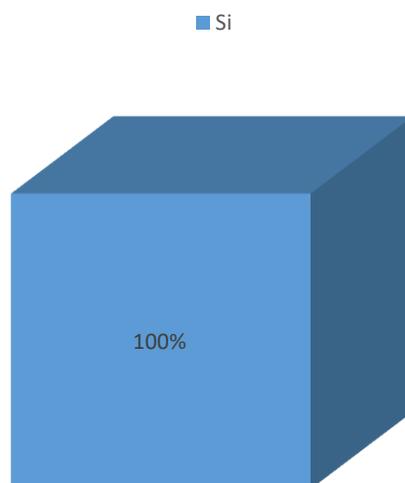


Figura 9. Conservación de los puestos de trabajo. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

La totalidad de los representantes legales de las IPS de Ocaña, afirman que se han conservado los empleados después de un despido o al inicio de la pandemia y de ahí en adelante

se mantuvieron con el objetivo de mantener a todos los empleados siendo estos necesarios para la actividad desarrollada, ya que por la pandemia las labores han aumentado y se debe estar pendiente del cumplimiento del protocolo de bioseguridad tanto con los empleados como con los colaboradores de la entidad.

Tabla 10

Programas implementados para garantizar y fortalecer la IPS

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre los programas implementados para garantizar y fortalecer la IPS. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

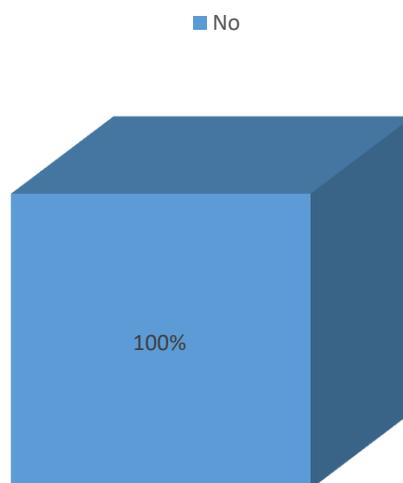


Figura 10. Programas implementados para garantizar y fortalecer la IPS. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

La totalidad de los Representantes Legales de las IPS ubicadas en la ciudad de Ocaña, afirman que no han implementado programas o estrategias para fortalecer a las entidades en el área administrativa, recursos humanos, producción, contabilidad, marketing e informática, siendo

esto muy importante para el adecuado funcionamiento y permanencia de la empresa en el mercado de la salud.

En la pregunta diez ocho del cuestionario se interroga sobre los organismos locales y nacionales a los que se ha recurrido para buscar ayuda y minimizar el impacto económico y social de la IPS, en donde la totalidad dice que no han realizado la gestión ya que sienten que en esta época no son escuchados y se han dedicado mejor a trabajar con las pocas herramientas que poseen y así continuar prestando el servicio de forma idónea y en bien de la comunidad.

Diagnóstico. Es pertinente mencionar que en cuanto al apoyo recibido por parte de la Administración Pública a las IPS de Ocaña, los representantes legales coinciden en afirmar que es muy poco el acompañamiento recibido por parte de la oficina de salud pública y el Puesto de Mando Unificado creado para tal fin, por lo que manifiestan sentirse abandonados ya que requieren de muchas ayudas que el gobierno municipal puede proporcionar como es capacitación para la prevención del virus, elementos de protección y bioseguridad, alivios en los impuestos, acompañamiento psicosocial para empleados y usuarios, siendo estos muy importantes para minimizar el impacto económico y social que se viene presentado en dichas entidades.

De otra parte, es importante mencionar que las IPS ubicadas en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, no han desarrollado acciones que minimicen la afectación ocasionada por la pandemia del Covid-19, donde se evidencia falta de gestión por parte de los representantes legales en la propuesta e implementación de estrategias que les ayude a mantenerse en el mercado de la salud.

La falta de acciones por parte de las IPS, es justificada en que el gobierno nacional solo ha impartido protocolos sobre el cuidado y prevención del virus en los diferentes estamentos sociales y actividades económicas, pero no se ha pensado en la afectación que se tiene en el ámbito empresarial de las entidades mencionadas en esta investigación por lo que es urgente proponer herramientas que les ayude a mantenerse en el mercado y lograr la continuidad del servicio a la comunidad de Ocaña y la región.

Según el Ministerio de salud y protección social y después de la confirmación del primer caso de Coronavirus el 06 de marzo del 2020, se presentaron una serie de recomendaciones especialmente para las Instituciones Prestadoras de Servicios, siendo estas organizaciones las que más concentradas deben estar en la prevención y contención del COVID-19 (Consultorsalud, 2020).

Las recomendaciones más importantes dadas por el Ministerio de Salud y Protección Social son, no comunicar los casos confirmados o sospechosos y brindar la atención que requieran los pacientes, que lleguen a los servicios de urgencias o consulta externa con síntomas de Infección Respiratoria Aguda, siguiendo el protocolo de atención.

De igual forma se dieron lineamientos específicos como los siguientes:

Verificar los inventarios de insumos (Consultorsalud, 2020).

Garantizar la salud, seguridad, apoyo psicosocial y la protección social de los trabajadores de salud, establecer las pautas de manejo y atención, mejorar la coordinación,

integración, ampliación y simplificación del proceso de atención, optimizar la capacidad operativa (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

Rediseñar las necesidades y el empleo de recursos, asegurar las mejoras y las adecuaciones físicas de las instalaciones, compra de dispositivos médicos (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

4.3 Estrategias que ayuden a mejorar las condiciones de las IPS de Ocaña causadas por la pandemia del Covid-19, determinando las metas y posición de la organización en un mercado específico.

Según los resultados arrojados en el diagnóstico y las acciones desarrolladas por las IPS en la ciudad de Ocaña, se evidencia la urgente necesidad de proponer estrategias que ayuden a minimizar la afectación económica y social.

Por lo que se plantearon una serie de preguntas que ayuden a determinar la necesidad y compromiso de los Representantes Legales en la adopción e implementación de las mismas en cada una de las entidades.

En el ítem doce se pregunta sobre las debilidades que poseen las IPS en la actualidad, en la cual los representantes legales no las quisieron mencionar ya que consideran que las falencias no se pueden dejar ver, porque esto se presta para ser utilizado por la competencia, razón por la cual se abstuvieron de insinuarlas.

Tabla 11
Fortalecimiento de la IPS por la pandemia

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14%
No	12	86%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre el fortalecimiento de las IPS por la pandemia. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

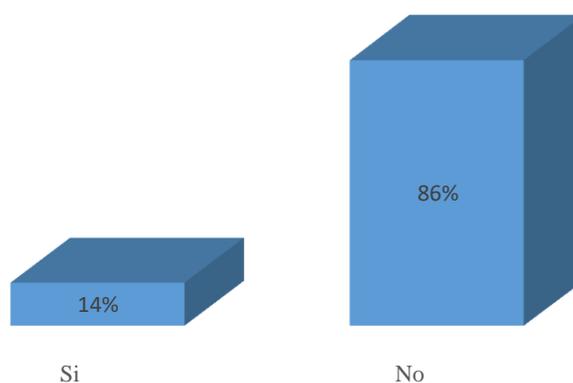


Figura 11. Fortalecimiento de las IPS por la pandemia. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

El 86% de los Representantes Legales dicen que las IPS en el municipio de Ocaña, Norte de Santander, no se han fortalecido en esta época de pandemia al contrario se han tenido incrementos en gastos por la compra de elementos para prevenir el contagio y seguridad para los empleados y clientes en general.

Contrario a lo que dicen las 12 personas, se debe decir que el 14% de los encuestados afirman que se han fortalecido ya que no han tenido la necesidad de cerrar sus puertas y se ha logrado la continuidad del servicio ofrecido a los pacientes que requieren el mismo.

Tabla 12

Tiempo en que se espera que todo vuelva a la normalidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un mes	0	0%
Dos meses	0	0%
Seis meses	0	0%
En el año 2021	1	7%
En dos años	1	7%
Vacuna	12	86%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre el tiempo en que se espera que todo vuelva a la normalidad. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

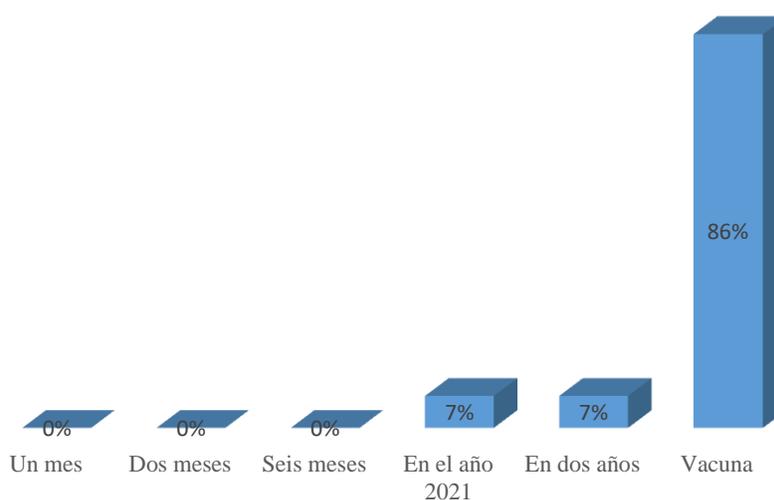


Figura 12. Tiempo en que se espera que todo vuelva a la normalidad. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

En cuanto al tiempo en que se espera que la situación a nivel mundial se normalice se debe decir que los representantes legales de las IPS, consideran que con la vacunación de la totalidad de la población se empieza a normalizar todas las actividades económicas a nivel mundial, nacional y local, ya que con la inyección se logra la inmunización, siendo esto culminado más o menos en dos años según la proyección de los entrevistados.

Tabla 13

Impacto que genera este tipo de estudio económico y social en el sector de la salud

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	21%
No	11	79%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre el impacto que genera este tipo de estudio económico y social en el sector de la salud. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

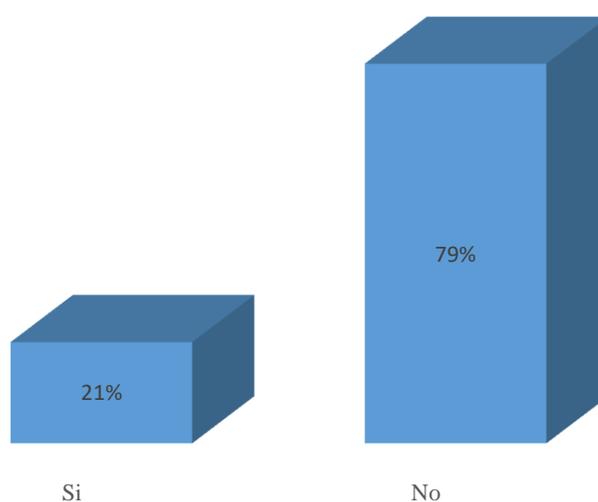


Figura 13. Impacto que genera este tipo de estudio económico y social en el sector de la salud. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

Al interrogante sobre el impacto que genera este tipo de estudio en el sector de la salud el 79% dicen que la trascendencia es nula, ya que hasta el momento no se les ha brindado apoyo por parte del gobierno municipal y nacional, contrario a cualquier sostén de entidades municipales, les ha tocado es mantenerse con sus propios recursos y estrategias, mientras que el 21% dicen que es bueno que la comunidad conozca la situación por la que se está pasando y así comprender la crisis sanitaria y situación financiera precaria de las IPS en la ciudad.

Por lo anterior, se tomaría conciencia de la importancia del autocuidado para evitar la propagación del virus, la comprensión en la demora de los procesos, la disciplina en las medidas de bioseguridad al ingreso a la entidad, con lo que se ha evidenciado que es muy molesto para los usuarios visitantes.

Tabla 14

Disposición para implementar estrategias generadas por los investigadores

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la Disposición para implementar estrategias generadas por los investigadores. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

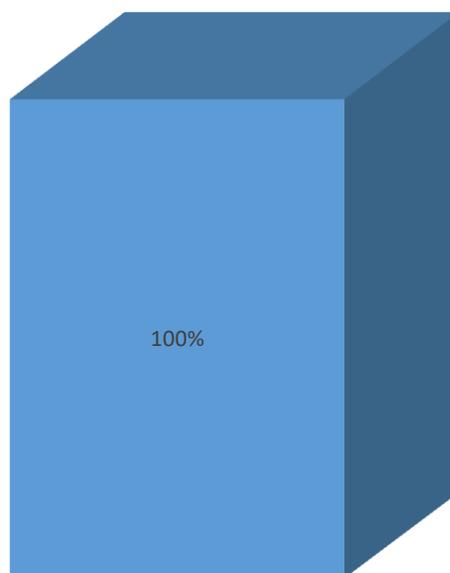


Figura 14. Disposición para implementar estrategias generadas por los investigadores. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

La totalidad de las IPS encuestadas afirman que están dispuestas a implementar las estrategias que se diseñen y propongan como resultado del desarrollo del presente estudio ya que las mismas tienen como objetivo mejorar la situación actual que ha muchas IPS ha afectado en

aspectos relacionados con la economía y social, de igual forma los representantes legales son conscientes que es urgente la necesidad de implementar acciones que les ayude a solventar la dura situación por la que están pasando ocasionada por la pandemia a nivel mundial.

Tabla 15

Oportunidad de mejorar, por los nuevos cambios

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
TOTAL	14	100%

Nota. Información sobre la oportunidad de mejorar, por los nuevos cambios. Fuente Representantes Legales de las IPS de Ocaña.

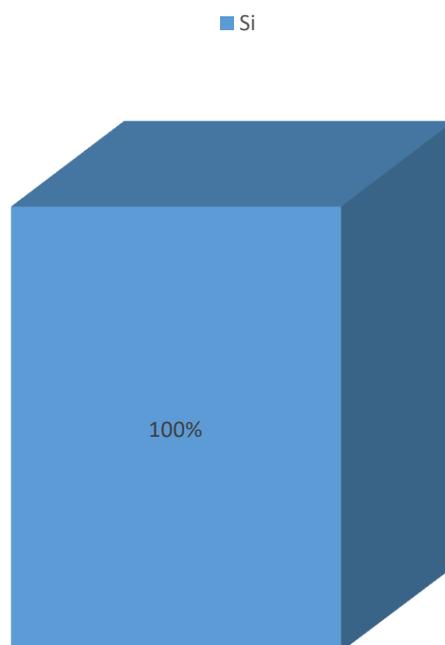


Figura 15. Oportunidad de mejorar, por los nuevos cambios. Fuente representantes legales de las IPS de Ocaña

El 100% de las IPS encuestadas dicen que todo cambio en las empresas se debe tomar como oportunidad para mejorar, por lo que la situación presentada a nivel mundial les ha obligado a tomar conciencia de forma más acertada, eficiente y eficaz sobre la responsabilidad

que se tiene de cuidar la salud y el bienestar de los empleados, usuarios y comunidad en general, evitando con esto la propagación y mayor afectación por el virus.

De otra parte, se ha tenido la oportunidad de utilizar los medios electrónicos para mantener el contacto con los usuarios, sin interrumpir la comunicación con los mismos y el servicios ofrecido y solicitado por ellos.

Introducción. Se ha evidenciado que el principal activo de la empresa es el recurso humano que se posee y de ellos depende la continuidad del servicio ofrecido, por lo que se debe continuar con la motivación y capacitaciones en atención al cliente, conocer sus gusto y necesidades actuales con el objetivo de mejorar las condiciones y calidad de vida de los mismos.

Teniendo en cuenta todo lo anterior se debe mencionar que el plan de estrategias que a continuación se presenta para las IPS de la ciudad de Ocaña, es muy importante, ya que contiene características propias de las operaciones realizadas a diario en dichas entidades y las cuales se pudieron determinar por medio del estudio realizado a las mismas.

Por lo tanto, se muestra el objetivo, estrategia, meta, indicador, responsable y tiempo en que se espera llevar a cabo dicha estrategia, la cual va encaminada a mejorar la situación por la que están atravesando las IPS en la ciudad y así contribuir a lograr su manteniendo en el mercado local.

Objetivo. Lograr la asimilación de la visión en las IPS, expresando en términos cuantitativos la efectividad de la misma.

Alcance. Para este caso es todas las áreas de la entidad teniendo en cuenta que las mismas son pequeñas.

Tabla 16
Estrategias

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO
Crear rutas optimas de atención a los usuarios	Diseño de un sistema aplicativo para la programación de personal y rutas del servicio domiciliario.	100% en 6 meses	# de herramientas implementadas/# de usuarios x 100	Gerente y empleados	Seis meses
Mantener los protocolos de bioseguridad	Emplear todos los protocolos y mecanismos sugeridos por la Organización Mundial de la Salud, para evitar la propagación del virus.	Todo el año	Manual de protocolo	Gerente y empleado	Todo el año
Dirigir actividades de asistencia social que se adecuen culturalmente	Valorar a todos por igual con esfuerzos focalizados y en curso para abordar las inequidades y la eliminación de las disparidades en la salud y en los servicios de salud.	Todo el año	Actividades	Gerente y empleados	Todo el año
Implementar capacitaciones	Programar capacitaciones para los empleados y usuarios sobre los cuidados y protocolos de seguridad que se deben seguir en la época de pandemia, con el objetivo de crear en los visitantes seguridad y confianza en la labor prestada.	100% en 12 meses	# de capacitaciones implementadas/# de asistentes x 100	Gerente, empleados y usuarios	Doce meses
Capacitar para el regreso al trabajo de forma segura.	Planificar la fase de retorno laboral con la gerencia de la empresa y el líder del proceso operativo o de servicio, según corresponda a su empresa. Garantizar un entorno seguro y saludable para cuando vuelvan. Prepararse para una recuperación por fases. Lo esperable es que pase un tiempo antes de volver a operar con normalidad y completamente; esto significa que necesitamos estar preparados para que la	Todo el año	Protocolos Capacitaciones	Gerente, empleados y usuarios	Todo el año

	gente y las actividades se retomen de forma planificada y pausada. Diseñar diferentes escenarios hipotéticos que permitan planear acciones de control e intervención y estar preparados.				
Implementar un Call Center	Tener un funcionario las 24 horas del día, para la resección de llamadas de usuarios que requieran de orientación o un servicio de urgencia.	Todo el año	Call Center	Gerente	Todo el año
Conocer la experiencia del cliente en relación a la empresa	Implementar encuestas de satisfacción elaborada con preguntas muy sencilla. Utilizar el análisis y conocimientos generados mediante la encuesta para mejorar la experiencia de los empleados y los clientes	100% en un mes	Número de cliente / Número de encuestas X 100	Jefe de ventas y marketing	Un mes

Nota. Fuente. Autores del proyecto

Capítulo 5. Conclusiones

Al diagnosticar el impacto económico y social causado por la pandemia del COVID-19, a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los representantes legales, en el sector salud en las IPS de Ocaña, Norte de Santander, se pudo evidenciar que la afectación por la crisis actual ha sido negativa para todas las empresas y especialmente para las IPS ubicadas en la ciudad de Ocaña, ya que no disminuyeron los ingresos por la poca demanda de los servicios y aumentaron los gastos con la compra de elementos de bioseguridad y adecuación de instalaciones para la prestación del servicio, de igual forma no se ha contado con el apoyo del gobierno local y nacional para solventar las dificultades presentadas, como también no se han tenido en cuenta las recomendaciones y lineamientos dados por el gobierno para minimizar el impacto ocasionado por la situación actual.

En cuanto a las acciones que cada una de las IPS en Ocaña, Norte de Santander, han desarrollado para minimizar la afectación ocasionada por la pandemia del Covid-19, se debe decir que a los representantes legales de cada uno de las empresas les ha tocado ser muy ingeniosos para lograr mantenerse en el mercado de la salud, como es la implementación de capacitación, tratando de mantener los empleados con lo que cuentan en la actualidad, siendo muy conscientes que muy pocas recomendaciones dadas por el gobiernos se han implementado por la falta de recursos e infraestructura para dar cumplimiento a todo lo estipulado a nivel nacional.

Por lo anterior se propusieron estrategias que ayuden a mejorar la afectación presentada hasta el momento en las IPS de Ocaña, determinando las metas y posición de la organización en un mercado específico, dichas estrategias poseen un objetivo que se debe alcanzar en el desarrollo de las mismas, con el tiempo establecido para las mismas, siendo oportunidades para transformar la empresa y prepararse para la post pandemia, como también lograr la asimilación de la visión en la IPS, expresando en términos cuantitativos la efectividad de la misma.

Capítulo 6. Recomendaciones

Los diagnósticos permiten evidenciar las falencias que se presenten en las empresas en todo tiempo y área de la misma, por lo que se recomienda continuar con la implementación de encuestas a los empleados y usuarios, logrando con esto conocer sus necesidades y gustos cambiantes de acuerdo al comportamiento del área de la salud.

Se debe tener en cuenta las acciones propuestas por el Ministerio de la Salud en Colombia y la Organización Mundial de la Salud, con el objetivo de mitigar el impacto desastroso que ha traído la pandemia no solo en el área empresarial y comercial, sino también la muerte de muchos seres humanos que se desempeñaban en la labor de salvar vidas y usuarios de las IPS en Ocaña, Norte de Santander.

Se sugiere estudiar e implementar las estrategias propuestas que ayuden a mejorar la afectación presentada hasta el momento en las IPS de Ocaña, con lo que se debe formalizar el ambiente laboral online y replantear la estrategia de productividad del futuro post covid-19 en las IPS del municipio de Ocaña, Norte de Santander.

Por último, para la apropiación de las estrategias propuesta es importante que se cuente con un excelente líder en cada una de las IPS, el cual debe lograr el impulso de la organización y la conducción por el camino elegido. Esta capacidad se concreta en procesos como la comunicación con los empleados y clientes, las reuniones de impulso y seguimiento y,

especialmente, con el ejemplo de constancia, persistencia y valor en medio de las situaciones difíciles.

Referencias

- Alcaldía Municipal de Ocaña. (2020). https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000769/38443_decreto-070--de-31-de-mayo-de-2020.pdf. Obtenido de Decreto 070 de 2020.
- Astudillo, M., & Paniagua, F. (2012 . P 14). *Fundamentos de la economía*. Coyocan: Instituto de investigaciones economicas.
- Atlanti ccouncil. (6 de Abril de 2020). *Impacto económico y social del COVID-19 en Colombia*. Obtenido de <https://www.atlanticcouncil.org/event/impacto-economico-y-social-del-covid-19-en-colombia/>.
- Barbosa, P. (2014). *Estudio de factibilidad para la creación de una sucursal de comidas rápidas MR NABA'S en la zona centrica de Ocaña, Norte de Santander*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Bhatt, G. (2020). *Economía política y pandemia*. Washington: Servicios Lingüísticos del FMI.
- Camargo, L. (2017). *Análisis de empleabilidad en el sector salud*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.
- Carbaugh, R. (2012). *Economía Internacional*. Mexico: Cenagage Learning.
- CEPAL. (3 de Abril de 2020). *La pandemia del COVID-19 profundiza la crisis de los cuidados en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45335>.
- Cerro, J. (19 de Abril de 2016). <https://www.entrepreneur.com/article/274344>. Obtenido de Economía que crea impacto social.
- Cheyne, A. (de 2020). <https://urosario.edu.co/Especial/El-impacto-del-Coronavirus-en-los-mercados-mundiales/>. Obtenido de El impacto del coronavirus en los mercados mundiales.
- Congreso de Colombia. (2018). *Constitución Polític de Colombia*. Bogotá: Documentos nacionales.
- Diario El Tiempo. (26 de Abril de 2020). <https://www.eltiempo.com/colombia/restaurantes-en-crisis-por-coronavirus-488820>. Obtenido de La zozobra de restaurantes y bares del Caribe colombiano.
- Diario la Opinión. (9 de Septiembre de 2020). *Sellan en Ocaña locales comerciales por incumplir protocolos*. Obtenido de <https://www.laopinion.com.co/ocana/sellan-en-ocana-locales-comerciales-por-incumplir-protocolos-202338>.
- Revista dinero. (4 de Febrero de 2020). <https://www.dinero.com/economia/articulo/coronavirus-impacto-en-restaurantes-y-cafeterias/283829>. Obtenido de El vía crucis de restaurantes y cafeterías.
- Fernández, M. (Abril de 2020). <https://www.gastroeconomy.com/2020/04/delivery-en-el-mercado-colombiano-a-raiz-del-covid-19/>. Obtenido de Delivery en el mercado colombiano a raíz del Covid-19.

- Fondo monetario internacional. (2014). <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2014/09/pdf/basics.pdf>. Obtenido de Teoría económica Keynesiana.
- Galeano, N. (16 de Marzo de 2020). *Gobierno Nacional expide el Decreto 749, mediante el cual ordena el Aislamiento Preventivo Obligatorio en el país a partir del 1° de junio*. Obtenido de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Gobierno-Nacional-expide-Decr>.
- Glismir, B. (2020). *Comida Rápida: Características y Ventajas para tu negocio*. Canada:: Metalboss.
- Gregorio, J. (2012). *Teorías y políticas económicas*. Santiago de Chile: Pearson.
- Guardía, F. (13 de Marzo de 2020). https://www.ey.com/es_co/future-health/impacto-de-las-enfermedades-en-la-economia-mundial. Obtenido de Desde finales del año pasado, los gobiernos siguen de cerca la evolución del Coronavirus de Wuhan, preocupados por los efectos en las poblaciones.
- Guardia, F. (13 de Marzo de 2020). *Impacto de las enfermedades en la economía global*. Obtenido de https://www.ey.com/es_co/future-health/impacto-de-las-enfermedades-en-la-economia-mundial.
- Huguet, G. (25 de Marzo de 2020). https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178. Obtenido de Grandes pandemias de la historia.
- Instituto de Salud Global. (7 de Enero de 2020). <https://www.isglobal.org/-/que-sabemos-del-impacto-de-genero-en-la-pandemia-de-la-covid-19->. Obtenido de ¿Qué sabemos del impacto de género en la pandemia de la COVID-19?
- Krugman, P. O. (2015). *Economía Internacional*. . Mexico: Pearson.
- Lobo, R. (2017). *Plan de Negocios para Establecer la Viabilidad de Montar un Negocio de Heladería y Postrería en el Municipio de Nunchia Departamento de Casanare*. . Yopal: Universidad Santo Tomás.
- Martínez, E., & Collinao, C. (2012). *Política social e impactos: social, redistributivo y económico*. Santiago: CEPAL: Colección Documentos de proyectos.
- Martínez, L. (21 de Abril de 2020). <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-industria-restaurantera-frente-al-Covid-19-20200421-0020.html>. Obtenido de La industria restaurantera frente al Covid-19.
- Martinez, L. (21 de Abril de 2020). <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-industria-restaurantera-frente-al-Covid-19-20200421-0020.html>. Obtenido de La industria restaurantera frente al Covid-19.
- Mejia, T. (2018). <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>. Obtenido de Investigación descriptiva.
- Ministerio de Salud. (2018). *Ley 9 de 1979*. . Bogotá: : Gaceta de la República.

- Ministerio de Salud. (12 de Abril de 2020). <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Si-salvamos-la-salud-publica,-salvamos-la-economia.aspx>. Obtenido de Si salvamos la salud pública, salvamos la economía.
- Ministerio del Interior. (2020). <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20749%20DEL%2028%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf> . Obtenido de Decreto 457 de 2020.
- Molini, D. (2017). http://tcasevilla.com/archivos/repercusiones_de_la_comida_rapida_en_la_sociedad.pdf. Obtenido de Repercusion de la comida rápida en la sociedad.
- Organización Mundial de la Salud. (1 de Junio de 2020). <https://www.who.int/es/news/item/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>. Obtenido de La COVID-19 afecta significativamente a los servicios de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>.
- Pino, L. (9 de Abril de 2020). <https://consultorsalud.com/impacto-economico-y-social-de-covid19-en-colombia-para-no-economistas/> . Obtenido de Impacto económico y social de Covid-19 en Colombia para no economistas.
- Plan de Desarrollo Municipal. (2020). https://ocananortedesantander.micolombiadigital.gov.co/sites/ocananortedesantander/content/files/000764/38184_plan-de-desarrollo-2020--2023-mas-por-ocana.pdf. Obtenido de Mas por Ocaña 2020-2023.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). *La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer al coronavirus*. Obtenido de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>.
- República de Colombia. (2019). *Decreto 3075 de 1997*. Bogotá.: Gaceta de la República.
- Revista dinero. (15 de Diciembre de 2018). <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/como-es-el-mercado-de-comida-rapida-en-colombia/240021>. Obtenido de La radiografía del mercado de comidas rápidas en Colombia.
- Rico, J. (27 de Mayo de 2020). <https://consultorsalud.com/coronavirus-en-colombia-y-el-impacto-del-sistema-de-salud/>. Obtenido de Análisis del sistema de salud evidencia un panorama incierto para el talento humano en salud y la prestación del servicio hospitalario.
- Rios, G. (19 de Mayo de 2020). *El impacto económico de la crisis del coronavirus en América Latina: canales de transmisión, mitigantes y respuestas de políticas públicas*. Obtenido de http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari73-2020-rios-impacto-economico-de-crisis-coronavirus-en-america-latina.
- Rodríguez, E. (2020). <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-24.-2020.pdf>. Obtenido de Colombia, Impacto económico, social y político del Covid-19.

- Sadeque, S. (3 de Abril de 2020. P 1). <http://www.ipsnoticias.net/2020/04/impactos-socioeconomicos-covid-19-exigiran-respuesta-mundial-onu/>. Obtenido de Impactos socioeconómicos de covid-19 exigirán respuesta mundial: ONU.
- Sevilla, A. (21 de Junio de 2019). <https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>. Obtenido de El comercio .
- Symplifica. (2019). <https://symplificasupport.zendesk.com/hc/es/articles/360001543071--Qu%C3%A9-son-las-IPS->. Obtenido de ¿Qué son las IPS?
- Universidad complutense. (20 de Febrero de 2017). *La gestión de la calidad: conceptos básicos*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> .
- Wren, S. (3 de Marzo de 2020). <https://www.letraslibres.com/espana-mexico/economia/los-efectos-economicos-una-pandemia>. Obtenido de Una lección del coronavirus puede ser no poner nunca en el gobierno a políticos que tengan por costumbre ignorar .
- Yañez, C. (20 de Febrero de 2017). *Sistemas de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001*. Obtenido de <http://gestiondecalidaduribe.bligoo.com/media/users/26/1343867/files/426032/ArticuloISO.pdf>.

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario dirigido a los representantes legales de las IPS en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Objetivo. Analizar el impacto económico y social causado por la pandemia del Covid-19, en el sector salud especialmente en las IPS de Ocaña Norte de Santander

1. ¿Cuál ha sido el impacto económico y social que ha sufrido su IPS en la pandemia registrada en la ciudad de Ocaña en sus Estados Financieros?

Aumento de los ingresos____, disminución de los ingresos____, aumento de los gastos____, disminución de los gastos____, Ninguno____, Otro
cuál?_____

2. ¿Al inicio de la pandemia recibió capacitación de bioseguridad adecuada para la nueva forma de prestación del servicio en la IPS?

Si ____, No ____

3. ¿Cuántos empleados tiene en su IPS?

De 1 a 5 _____, de 5 a 10 _____, no tiene _____

4. ¿Cuántos empleados ha despedido debido a la pandemia?

Uno _____, dos _____ tres _____, más de tres _____, ninguno _____

5. ¿Cómo está la situación económica de su negocio?

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

6. ¿Cree que existen necesidades formativas en la comunidad para volver a adquirir la confianza en el sector de la salud en la ciudad de Ocaña?

Si _____, No _____

7. ¿Considera que la pandemia a afectado el interior de la entidad de salud?

8. ¿Qué actuaciones ha implementado para mejorar la situación interna y administrativa de la IPS?

9. ¿En la crisis de la pandemia los clientes han aumentado o disminuido?

10. ¿Su empresa se ha preocupado por el bienestar social de los empleados y clientes?
Si____, No____ ¿Qué tipo de acciones ha implementado?_____

11. ¿Qué acciones ha realizado para contribuir al adecuado medio ambiente, en la comunidad?

12. ¿Qué debilidades considera que posee la IPS en la actualidad?

13. ¿Considera que la IPS con la pandemia de ha fortalecido?
Si____ No____, Si su respuesta es positiva escriba los aspectos en los que se ha fortalecido

14. ¿En cuánto tiempo espera que las cosas vuelvan a la normalidad en su IPS?
En un mes _____, dos meses _____, seis meses _____, en el año 2021 _____, en dos años _____, otro _____ cuál? _____

15. ¿Se ha visto en la necesidad de adquirir deudas a raíz de la pandemia?
Si____, No _____

16. ¿Se ha preocupado por mantener los mismos puestos de trabajo?
Si____, No _____

17. ¿Ha implementado programas especiales para garantizar y fortalecer a su IPS?
Si____, No _____. ¿Cuáles?_____

18. ¿A cuáles organismos locales y nacionales a recurrido para buscar ayuda y minimizar el impacto económico y social de su IPS? _____

19. ¿Cree que este tipo de estudio de investigación generaría impacto en el sector de la salud en la ciudad de Ocaña?

Si _____, No _____

20. En caso afirmativo ¿qué tipo de impacto?

Económico _____ social (generación de empleo) _____ ambos _____

21. ¿Está dispuesto a implementar las estrategias propuestas a raíz de los resultados de este proyecto de investigación?

Si _____ No _____

22. ¿Estos nuevos cambios a nivel mundial le dan la oportunidad de mejorar las estrategias de servicio en la IPS?

Si _____, No _____

23. ¿Considera que hay suficiente apoyo desde la Administración Pública para las IPS en Ocaña?

Si _____, No _____

En caso negativo ¿qué hace falta? _____

¡Gracias por su colaboración!