



Evaluación de los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria

Nombre: Rafael Mauricio Ortiz Guerrero

Director: Hugo Alejandro Muñoz Bonilla

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización Gerencia de proyectos

Bucaramanga

2024

Evaluación de los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Nombre: Rafael Mauricio Ortiz Guerrero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización Gerencia de proyectos

Bucaramanga

2024

Tabla de contenido

Introducción	8
CAPITULO I	10
1. Planteamiento del problema	10
1.1 Formulación del problema	12
1.2 Justificación	12
1.3 Alcance	14
1.4 Objetivos	15
1.4.1 Objetivo General	15
1.4.2 Objetivos Específicos.....	15
CAPITULO II	16
2. Marco Referencial.....	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Marco Conceptual.....	21
2.3 Definición de sostenibilidad empresarial en salud:	21
2.4 Enfoques de sostenibilidad:	21
2.5 Desafíos específicos de sostenibilidad en instituciones de salud:	22
2.6 Definición de valor compartido en un contexto empresarial y social:.....	22
2.7 Marco Normativo.....	30
□ 2.7.1 Políticas y Regiones Regulatorias sobre Innovación y Sostenibilidad en Salud:	31
□ 2.7.2 Políticas nacionales e internacionales que fomentan la innovación y la sostenibilidad en el sector salud.....	31

□ 2.7.3 Impacto de las regulaciones en la operatividad de las clínicas	32
2.8 Marco Teórico.....	32
2.9. Teoría del Valor Compartido	33
□ 2.9.1 Estrategias para crear valor compartido en el sector salud: alianzas con comunidades locales, inversiones en salud pública:	34
CAPITULO III.....	36
3. Metodología de Investigación	36
CAPITULO IV.....	41
4. Resultados: Análisis de los datos recolectados	41
CAPITULO IV.....	48
5. Discusión de los resultados	48
5.1 Factores Clave de Innovación en los Servicios de Salud.....	48
5.2 Factores Clave de Creación de Valor Compartido (CVC).....	50
Conclusiones.....	53
Referencias Bibliográficas.....	55
Anexos.....	56

Lista de Figuras

Figura 1 Análisis de la gestión organizacional en la Clínica La Candelaria	30
Figura 2. Fases de la revisión documental.....	37
Figura 3. Fases y etapas de la investigación cualitativa	38
Figura 4 ¿Considera que la Clínica la Candelaria tiene un proceso adecuado para responder en atenciones en salud de manera oportuna y eficaz?	41
Figura 5 ¿Cree que es importante invertir en innovación en equipos tecnológicos y ampliación de áreas de trabajo?.....	42
Figura 6 ¿Ud. como familiar, cree que es importante que la Clínica defina sus procesos de atención al cliente o que pueda identificar un área en donde se pueda acercar cuando tiene dudas del servicio?	43
Figura 7 ¿Cómo describirías la cultura organizacional de la Clínica La Candelaria en relación con la innovación?	43

Resumen

La Clínica La Candelaria tiene una gama de oportunidades para incorporar la innovación, la sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en sus ejes de estrategias. Logrando un fortalecimiento de eficiencia operativa en su recurso humano y la calidad de la atención, para esto se requiere la implementación de una cultura Organizacional orientada a la innovación de la clínica basadas en creatividad y participación en la toma de decisiones de todos los involucrados, en el presente trabajo se utilizó una metodología Mixta de tipo descriptivo en la ejecución de variables de percepción en encuesta realizada a 20 participantes de la muestra seccionada, así como la revisión bibliográfica de investigaciones previas con el mismo eje temático-, lo cual arroja los siguientes resultados, el promedio de los participantes mencionaron que innovar en el área de la tecnología médica y la gestión digital fortalece los servicios de atención de los médicos y por consiguiente se brinda un mejor servicio. Así como, la gestión de calidad en la atención, el aporte del valor compartido entre instituciones interesadas en aportar y mejorar los servicios de la clínica puede disminuir la mortalidad de sino también convertirse en una institución garante del compromiso sostenibles e innovación de gestión en los procesos, junto con las bases del valor compartido entre instituciones de inversión y la comunidad; en este caso los beneficios en salud que obtendrán los pacientes.

Palabras clave: Innovación en salud, sostenibilidad empresarial, valor compartido, calidad del servicio en salud.

Abstrac

La Candelaria Clinic has a range of opportunities to incorporate innovation, business sustainability and the creation of shared value in its strategies. Achieving a strengthening of operational efficiency in its human resources and quality of care, for this requires the implementation of an organizational culture oriented to the innovation of the clinic based on creativity and participation in decision-making of all those involved, in this work a mixed methodology of descriptive type was used in the implementation of variables of perception in a survey of 20 participants of the sectioned sample, as well as the bibliographic review of previous research with the same thematic axis-, which yields the following results, the average of the participants mentioned that innovating in the area of medical technology and digital management strengthens the care services of physicians and therefore a better service is provided. As well as, the quality management in care, the contribution of shared value between institutions interested in contributing and improving the services of the clinic can decrease the mortality of but also become an institution guarantor of sustainable commitment and management innovation in the processes, along with the bases of shared value between investment institutions and the community; in this case the health benefits that patients will get.

Keywords: Healthcare innovation, corporate sustainability, shared value, healthcare service quality.

Introducción

El contexto mundial donde la innovación, la sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en las empresas, son considerados como factores esenciales en la gestión empresarial, o el sector salud, como es el caso en el presente trabajo. En este se pretende priorizar el bienestar de los pacientes a través de gestiones eficientes del recurso y la sostenibilidad del mismo, mediante avances tecnológicos, la satisfacción del paciente, y la necesidad de cumplir con los estándares éticos y ambientales.

La Clínica La Candelaria, como una de las principales instituciones de salud en la ciudad de Bogotá, tiene una participación esencial en contribuir a mejorar la calidad de vida de sus pacientes y el desarrollo económico y social de la comunidad. Sin embargo, para mantener su competitividad y asegurar su sostenibilidad a largo plazo, es crucial que la clínica se enfoque en tres aspectos estratégicos: **Innovación**, que consiste en la capacidad de ajustarse y adoptarse a nuevas tecnologías, procesos y enfoques de atención médica siendo procesos significativos para mejorar la calidad del servicio en atención médica, mientras se van reduciendo costos operativos y mejorando la experiencia del servicio en el paciente. Claro, la innovación está ligada a la

transformación digital de los servicios de salud, la integración de la telemedicina y el uso de inteligencia artificial para la toma de decisiones de carácter médico.

La Sostenibilidad Empresarial, es el otro aspecto estratégico a tener en cuenta en este trabajo, porque no solo implica la eficiencia económica, sino también la responsabilidad social y ambiental en la ejecución de todos los proyectos gestados desde la Clínica. En miras de buscar la optimización de recursos naturales y la reducción de residuos hospitalarios en conjunto con la salud pública y el acceso equitativo a los servicios en salud ofertado en las entidades territoriales, esto con el fin de garantizar su sostenibilidad financiera a largo plazo. Todo esto, le brinda una apertura a la teoría de **Valor Compartido**, esta consiste en una herramienta de coste y beneficio propuesto por Michael Porter y Mark Kramer, que sugiere que las organizaciones deben generar beneficios no solo para sus accionistas, sino también para la comunidad; bajo aspectos sociales, ambientales y económicos, siempre procurando armonizar los interés entre las comunidades y los directivos de la Clínica La Candelaria, siempre y cuando se cumplan con la creación de valor compartido en contribuir a la mejora de la salud pública, generar empleo, promover gestión en la calidad del servicio en salud, y, al mismo tiempo, asegurar el éxito y la rentabilidad de la clínica.

Se utiliza una metodología mixta de tipo descriptivo, con una muestra de 20 personas vinculadas a la clínica, sea como pacientes/familiares, equipo médico y parte administrativa, a ellos se les aplica el instrumento de recolección encuesta con análisis en graficas de datos, y se investiga bajo los parámetros de una revisión documental de 8 fichas bibliográficas; antecedentes de investigación con ejes similares al tema tratado en esta monografía.

CAPITULO I

1. Planteamiento del problema

En las necesidades emergentes de las entidades en salud se exponen diferentes falencias en el servicio, una de ellas, se enfoca en la limitada capacidad que tienen las Unidades de Cuidados Intensivos en la ciudad de Bogotá, debido a que son escasas y las que existen en la capital son insuficientes o inoperantes esto se debe a que el momento de atender las demandas de la población las entidades prestadoras de salud se quedan cortas en instalaciones, equipos, innovación de estrategias correspondientes a un valor compartido en los servicios en salud. En sí, el personal de salud y unidades especializadas no tienen bases fundamentadas en innovar el servicio, ni gestión organización u operativa definida que les ayude a atender necesidades de salud críticas, como es el caso de menores de los menores de edad de 0 a 05 años, casos que ha estado en constante incremento y la tasa de mortalidad está en aumento, debido a las inadecuadas condiciones del aire en la ciudad a causa de la polución o contaminantes de la calidad del aire, como se expresa en el artículo de la Organización Panamericana de Salud (OPS,2018):

La contaminación del aire ambiental exterior es un término más amplio usado para describir la contaminación del aire en ambientes al aire libre. La mala calidad del aire ambiental exterior ocurre cuando los contaminantes alcanzan concentraciones lo suficientemente altas como para afectar negativamente la salud humana y/o el medio ambiente (p.3).

Estos agentes contaminantes han causado variantes en los picos de infección respiratoria como lo menciona el Ministerio de Salud y Protección Social (2023), estos factores de riesgo son

temas de interés para los entes territoriales que desean salvaguardar el bienestar de la niñez de la capital bogotana, a través de la vinculación económica a la red pública hospitalaria de Bogotá (pública y privada) y de esta manera crear espacios de sostenibilidad y rentabilidad económica que brinden un mejor servicio en salud, para ello, se requiere un sistema de gestión de proyectos con las ofertas intermunicipal de tipo: Secretaria de Salud, Ministerio de Protección social, y las articulaciones propias de la Clínica Candelaria para materializar una Unidad especializada en atender a este tipo de población; específicamente los que sufren infecciones respiratorias o tipología de base que por la edad que presentan se hace más complejo su tratamiento.

Una orientación de proyectos en cuanto a evaluar los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa. Clínica la Candelaria, son prácticas propias que se identifica desde una Gestión de Proyecto con el fin de contrarrestar las consecuencias en las condiciones de salud complejas o peligrosas que tiene la población infantil en la Clínica la Candelaria, para ello, es necesario identificar factores clave que favorecen la innovación, sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en los servicios de salud que garanticen un servicio directamente en esta población etaria de menores de 6 años, en cuanto ampliar el números de camas UCI y de hospitalización pediátrica, adquirir equipos tecnológicos acorde a las necesidades de salud de la población y obtener servicios de salud con valor compartido, innovación y sostenibilidad de los recurso tanto económicos como de recurso profesional.

¿Cuáles son los factores que influyen en la innovación, sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, y cómo pueden optimizarse para mejorar su gestión y efectividad operativa?

1.1 Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que influyen en la innovación, sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, y cómo pueden optimizarse para mejorar su gestión y efectividad operativa?

1.2 Justificación

En esta monografía se plantea una alternativa de reconocimiento frente a una problemática de salud identificado en la Clínica la Candelaria de la ciudad de Bogotá con la población infantil de 0 a 5 años que se atiende diariamente; casos de mortalidad infantil que no se ha brindado un manejo adecuado a sus necesidades, debido a que, la clínica no cuenta con las herramientas de innovación de sostenibilidad empresarial, ni creación de un valor compartido en los servicios definidos. En cuanto a la conformación de instalaciones idóneas o el personal médico apropiado para atenciones especializadas, por ello, desde la especialización de gestión de proyectos se identifica la necesidad de operativizar procesos y articular entidades intermunicipales que garantizan los derechos de salud en Colombia con el objetivo de: *Evaluar los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa.* Todo basado en las acciones propias que asuma la entidad de salud y los procesos de gestión de proyectos se activen con las entidades garantes de los derechos de salud, así como la estructuración de programas o herramientas de

innovación sostenibles que complementen las acciones de salud de la clínica la Candelaria, como es el caso la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos ACNUDH (2013):

El derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud al Consejo de Derechos Humanos para informar sobre el día anual de los derechos del niño sobre el mismo tema, tal y como solicitó Resolución 19/37 del Consejo de Derechos Humanos. El Consejo celebró un debate de un día entero centrado en los desafíos para lograr la plena realización del derecho del niño a la salud y la aplicación del derecho del niño a la salud (p.4).

Desde la intervención en gestión de proyectos se busca Evaluar los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa, siempre y cuando se adquiriera responsabilidades en la empresa, en los actores sociales y el mejoramiento del componente ambiental. En vista de fortalecer los procesos operativos y de innovación en la clínica se puede llegar a respuestas aterrizadas que conlleve a solventar la problemática de mortalidad infantil que tiene la clínica en estos momentos.

Siempre y cuando los resultados operativos, el éxito organizativo y el valor compartido de los servicios de salud se puede asumir un enfoque de gerencia organización y operativa en función de las líneas de fundamentación: Gerencia de proyectos de inversión privada, social y comunitaria e innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido, en base a las dos líneas de investigación propuestas para desarrollar los proyectos, y en el reconocimiento de la necesidad de la Clínica la Candelaria, se optó por trabajar los servicios de salud bajo los conceptos teórico conceptuales que forman la estructura de una monografía, porque esta metodología de investigación se adapta a la necesidad de investigar, comprender y evidenciar resultados

encontrados en la clínica; ciertamente en miras de un nuevo paradigma, como lo menciona Paternoster (2011), requiere cercanía con un nuevo paradigma empresarial basado en las relaciones sociales y la gestión ambiental, de igual manera se requiere innovación y sostenibilidad en todos los procesos.

1.3 Alcance

La siguiente investigación tiene un alcance de tipo descriptivo el cual busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Que buscan medir variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómenos bajo análisis (Samaja, 1993). El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno, pero sin pretender establecer la forma de relación entre estas características (Guevara et al, 2020).

En consecuencia, a los diferentes autores consultados se aplica una investigación Mixta en la presente Monografía porque se requiere dos visiones de paradigma una que ayude a conformar una selección de información (sustantiva) y la aplicabilidad de algunas variables (datos o cifras) con el fin de obtener una mirada más amplia a la problemática expuesta en el presente trabajo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Identificar los factores que inciden en la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de establecer mejoras para su gestión organizacional y operativa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los factores organizacionales y operativos que aportan a la innovación en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria.
- Evaluar las percepciones de pacientes, familiares y/o administrativos sobre la sostenibilidad de los servicios de la Clínica La Candelaria, con un enfoque en la gestión de recursos y la capacidad operativa.
- Determinar las oportunidades para crear valor compartido en la Clínica La Candelaria, a través de comprender que beneficios sociales y económicos generan su actividad para la comunidad y la organización.

CAPITULO II

2. Marco Referencial

En el marco referencial se busca encontrar una claridad epistémica que ayude a orientar la investigación sobre los conceptos de interés de esta monografía, en el sentido de delimitar y especificar la relación que existe sobre el tema orientador. De tal modo, que se manejen y se concreten temas de importancia para el eje central de especialización de gestión de proyectos en innovación, sostenibilidad empresarial y la creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria.

2.1 Antecedentes

Nivel Internacional

La innovación, es un eje que se investiga y se ejecuta en todas las empresas, debido a que las sociedades y el mundo está constantemente reinventándose, en movimiento y esto, aplica para que las mismas necesidades de la sociedad requiera respuesta de innovación en el ámbito de salud, social y ambiental, por ello, que se defina la capacidad de generar e implementar nuevos conocimientos, aparece como un reto fundamental para la economía de los países; especialmente las organizaciones, compañías o empresas, o el sector sanitario. Partiendo de esta necesidad para (Oteo & Repullo, 2003) el desarrollo de la innovación depende de la capacidad de liderazgo organizativo orientado a la creatividad y a la aplicación de cambios que añadan valor a la sociedad, en este caso en la ciudad de España.

Ciudad donde se maneja aprendizajes, así como la concepción de ser un país con cultura emprendedora en la génesis de la innovación. Y en este trabajo se analiza la innovación en el sector sanitario que vincula a los profesionales de salud con requerimientos en innovación de los equipos con tecnología de primera; ciertamente obtener equipos de última generación tecnológica en el campo de salud permite que las acciones o respuesta del equipo médico se ejecuten de manera oportuna y con calidad de monitoreo constante, porque ayudan a modular dicho proceso y garantizar una efectividad y eficiencia en la difusión de las innovaciones.

La innovación en el sector salud, se establece una clasificación que definida por áreas de acción, ejemplo (producto, proceso, organización-gestión y mercado-sociedad). Son varias las líneas de acción para potenciar la innovación sostenida orientada a objetivos socialmente relevantes y lograr objetivos de mejoramiento en el sector salud (Oteo & Repullo, 2003).

En el hospital de Solca Manabí de Ecuador, se implementa la Unidad de Cuidados intensivos de una institución de salud, con el objetivo de priorizar una atención oportuna bajo parámetros de innovación; comprendiendo el recurso humano y el trabajo en equipo entre profesionales médicos internistas, especialistas y enfermeros que desarrollan acciones eficaces desde el aspecto más humano de la profesión, aportando a un servicio individual, especial, cuidándole de forma holística para su recuperación de los pacientes Oncológicos que llegan a esta unidad. Siendo el Hospital Oncológico SOLCA Manabí con la primera Unidad de cuidados intensivos Pediátricos, entendiéndolo que estos pacientes de tipo oncológicos son de difícil manejo por su complicado estado de salud, y que desde la implementación de una nueva área se comprende que se realizaron procesos de gestión en innovación de equipos tecnológicos que aporten al equipo médico un tiempo de respuesta inmediato, así como, la viabilidad de

sostenibilidad de todos los procesos de tipo operativos y administrativos sean punto de vista técnico médico son de alta complejidad Vallejo, V. (2022).

Nivel nacional

La presente investigación, tiene como resultado un proyecto de investigación, que pretende determinar la aplicabilidad del concepto de «valor compartido» en las empresas de Bogotá y la región. Con intención de identificar cuáles son los factores que inciden en la creación de valor compartido, para lograr esto, se utilizó la metodología de revisión bibliográfica para la elaboración de un modelo teórico-conceptual, asimismo, se diseñó un instrumento para la recolección de datos, el cual fue validado y aplicado en campo a la muestra poblacional seleccionada. Ya con los datos recolectados se diseñó y estimó un modelo mediante la técnica de ecuaciones estructurales (SEM), que muestra la relación y correlación existentes entre las variables analizadas, esto con el fin de que las variables demuestren las relaciones continuas en todo el proceso de toma de datos. Uno de los hallazgos principales fue identificar la relevancia de la motivación como factor predominante, que incide de manera significativa, en contraste con otros factores, en la creación de valor compartido (Méndez & Gómez , 2017).

Lograr una gestión en organización y operativización de los procesos, debe ser complementada con la sostenibilidad y la contribución de las organizaciones al desarrollo sostenible en el entorno, en miras de coexistir con una generación de valor para la sociedad que propone proyectos sostenibles y rentables al mismo tiempo para la empresa; ciertamente en este estudio se planteó el propósito de establecer el estado actual del concepto de creación de valor compartido en la narrativa académica y científico. Basado en un análisis bibliométrico y transversal de toda la información conformado por la revisión de literatura y documentos con indexación internacional, determinando consideraciones clave que diferencian su accionar con la

responsabilidad social y determinan su fundamento desde la sostenibilidad corporativa (Melamed, Blanco, & Rodríguez, 2018).

En la investigación llevada a cabo en la Universidad del Rosario de Bogotá se evidencia el traslado de pacientes como factor determinante en los servicios de atención que requieren ser derivados a centros hospitalarios técnico y equipos con condiciones de tecnología adecuada para la atención de las complejidades clínicas o con las condiciones adecuadas para dar continuidad en la prestación de servicios de salud. El Objetivo principal se basa en caracterizar la gestión clínica del proceso operativo; comprendiendo los procedimientos, optimización del recurso y la innovación en los equipos ubicados en Hospital de mediana complejidad ubicado en el Departamento de Cundinamarca, Colombia. La metodología utilizada en el estudio se enfocó en un estudio descriptivo de corte transversal de 2261 casos, estos se remitieron por solicitud médica durante enero a diciembre del 2018, los cuales se analizaron y fueron confirmados con Historias clínicas de los casos de pertenencia para la investigación. Dejando como resultado la oportunidad de la referencia y traslado es más eficiente para los servicios de ginecología, cirugía pediátrica y cuidado intensivo neonatal Miralba, Genny, et al (2019).

En el Hospital Susana López de Valencia específicamente en la unidad de cuidados intensivos adultos (UCIA), no se realizó una evaluación de costos y rentabilidad al proponer este nuevo servicio de atención especializada, en este sentido, la toma de decisiones sobre las negociaciones y contratación que han desarrollado bajar las tarifas de otras entidades prestadoras de servicios no se cumplió en regular los valores del año anterior, por el contrario, se incrementaron en el porcentaje de aumento sobre el salario mínimo de cada vigencia. Una de las problemáticas trata sobre los costos del talento humano, medicamentos, materiales y suministros requeridos para el funcionamiento del servicio de la UCI; También se encuentran dificultades a

la hora de presentar informes y análisis de costos en el Hospital porque no se tiene un proceso sistematizado y proyectivo de los recursos económicos Rosero, Toro et al (2020).

Nivel local

En las revisiones documentales propias del municipio se encuentra en el Plan de Desarrollo Municipal de Bucaramanga. Enfocado en disminuir la mortalidad, incluso se ha definido como un ítem de la salud pública, en cuanto a aplicar indicadores de mortalidad para evaluar los servicios de salud, las causas, efectos de las intervenciones sanitarias ya que estas están diseñadas para mejorar y alertar sobre los problemas en la prestación de los servicios.

En Plan de desarrollo del municipio de Bucaramanga se quiere disminuir las muertes evitables, las cuales, son los fallecimientos innecesariamente precoces porque no se atiende a un servicio oportuno e idóneo, aunque son cifras que han estado disminuyendo siguen generando preocupación en los entes reguladores del servicio en salud. Para el año 2021 las principales causas de mortalidad en menores de 1 año fueron por ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal con una tasa de 2,56 muertes en menores de 1 año por cada 1.000 nacidos vivos, otra de las causas que generan fallecimientos en menores de 1 año, trata de malformaciones congénitas, deformidades y anomalías cromosómicas con 1,96 muertes en menores de 1 año por cada 1.000 nacidos vivos, y finalmente las enfermedades del sistema respiratorio con una tasa de 0,30 muertes en menores de 1 año por cada 1.000 nacidos vivos, estos datos son aportados por el (DANE, 2023). Por eso la importancia de diseñar estrategias de abordaje en el sector sanitario y de salud con el fin de seguir disminuyendo las cifras de mortalidad en menores de 1 año.

En este estudio de rendición de cuentas desarrollada por el Hospital Universitario de Santander se enfocó en continuar fortaleciendo su papel como el principal hospital público del oriente colombiano que mantiene articulaciones en el aprendizaje con la Universidad Industrial de Santander HUS; enfocándose en consolidar la acreditación, mejorar su infraestructura física y tecnológica (equipamiento biomédico), así como, la adquisición de profesionales idóneos en brindar una atención integral y oportuna a nuestros pacientes. Como resultado, de la participación y la entrega de cuentas al municipio se consolida a un hospital con una acreditación condicionada con excelente recaudo, sumado a una infraestructura mejorada, con las características en su operación de una IPS privada, y compromisos en aumentar los recursos, culminar los proyectos de infraestructura física, y cerrar la brecha tecnológica, así como, brindar cumplimiento en la normatividad relacionada a la formalización laboral en medio de las discusiones que puedan presentarse con el proyecto de reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud Carrillo (2023).

2.2 Marco Conceptual

2.3 Definición de sostenibilidad empresarial en salud:

Los procedimientos y operaciones que se ejecuten bajo parámetros de desarrollo sostenible adquieren un plus adicional en la empresa, esto se debe a que, en el momento de practicar una nueva actividad de negocio, se debe contemplar los indicadores de sostenibilidad, las normas y los objetivos internacionales que promueven nuevas prácticas de actividades económicas. El factor de la sostenibilidad, se ha convertido en un proceso de transformación en el sector productivo, las empresas en la actualidad están muy enfocadas en buscar oportunidades de negocio ligadas con el desarrollo sostenible. Partiendo de un sistema de valores y un enfoque de principios (Pacto Mundial Red Española, 2024).

2.4 Enfoques de sostenibilidad:

El factor medioambiental sigue siendo uno de los indicadores con mayor influencia en las actividades productivas de la sociedad-economía-medio ambiente. Debido a que se conforman bases con valores éticos y conocimientos ambientales que ayudan a tomar conciencia y compromiso con las compañías que manejan los recursos ambientales en la sociedad; siempre basado en fundamentos sostenibles que utilicen los recursos favorablemente apoyando a generar una cultura de gestión política y empresarial comprometida y responsable con leyes sostenibles acordadas con la ciudadanía, para alcanzar la sostenibilidad social, económica y ambiental (Fernández & Gutiérrez, 2012).

2.5 Desafíos específicos de sostenibilidad en instituciones de salud:

La adopción de alternativas limpias de cote de innovar en tecnologías amigables con el medio ambiente, sistemas de gestión energética y energías renovables, la atención sanitaria circular y la gestión sostenible de residuos son factores predominantes en las compañías que quieren ser garantes en su desarrollo de sostenibilidad o responsabilidad empresarial. Estas medidas contribuyen a minimizar la huella ambiental de las instalaciones médicas, de igual manera fomentan un entorno saludable para pacientes, personal y la comunidad en general, abordando integralmente los desafíos actuales del sector (Sostenibilidad en el sector salud, 2024).

2.6 Definición de valor compartido en un contexto empresarial y social:

La estrategia de valor compartido en el contexto empresarial promueve un progreso organizacional y la ejecución de procesos que busca vincular el progreso económico empresarial con el desarrollo ambiental, económico y social. Son consignas de las empresas que pretenden promover en las comunidades factores socioambientales seguros y sostenibles; basando sus actividades en innovación social-ambiental que contribuya a los indicadores sostenibles globales. Asimismo, el concepto de creación de valor compartido busca establecer diferencias y

semejanzas entre la responsabilidad social empresarial y las herramientas de innovación que las empresas necesitan para identificar las necesidades de sus grupos de interés (Díaz, 2015).

- ***Valor compartido aplicado al sector salud (beneficios tanto para la organización como para la comunidad):*** El concepto de Valor compartido en el sector salud se refiere a la forma en que las empresas pueden generar beneficios para la sociedad mientras prosperan económicamente. En el sector salud, el valor compartido puede aplicarse de la siguiente manera:
 - ***Crear nuevos productos y mercados.*** Se pueden desarrollar alternativas de abordaje según las necesidades emergentes en las clínicas, hospitales y entidades prestadoras del servicio, un ejemplo de ello; sería la implementación de unidades especializadas o la ampliación de áreas de servicio en la atención.
 - ***Redefinir la productividad.*** Se puede redefinir la productividad en la cadena de valor para generar valor compartido.
 - ***Mejorar el contexto competitivo.*** Se puede mejorar el contexto competitivo en las zonas donde opera la empresa.
 - ***Optimizar procesos.*** Se pueden optimizar los procesos en la cadena de valor para disminuir costos y crear beneficios para la sociedad.
 -

El valor compartido se diferencia de la responsabilidad social empresarial porque el valor compartido busca que todas las acciones de la empresa generen un “valor”, mientras que la responsabilidad social se implementa después de ya creada la empresa (Díaz, 2015).

Principios de la gestión organizacional aplicada a clínicas y hospitales:

El valor compartido es una estrategia empresarial que busca mejorar las condiciones sociales y económicas de la comunidad donde opera una empresa, mientras que la empresa prospera económicamente.

El valor compartido se basa en la idea de que el éxito empresarial y el progreso social son interdependientes. Para ello, las empresas desarrollan políticas y prácticas que les permiten mejorar su competitividad y, al mismo tiempo, contribuir al bienestar de la comunidad (Díaz, 2015).

2.7 Modelos de gestión clínica: gestión por procesos, gestión de calidad, gestión de recursos humanos:

La variación de diferentes agentes en los centros hospitalarios puede provocar la disfuncionalidad de los procesos asistenciales; o que el servicio no se preste de forma adecuada, por tanto, es imperativo que los servicios sean orientados a las necesidades de los pacientes. Por ello, la reestructuración de entidades prestadoras del servicio en salud debe tener en cuenta la gestión de procesos orientados a la calidad de prestación del servicio, que el recurso humano tenga todas las condiciones laborales favorables para continuar prestando la atención.

Implementar modelos de gestión con procesos consientes hacia el trabajador y por consiguiente a los pacientes brinda seguridad, calidad en el servicio y excelentes evaluaciones de atención.

La gestión organizacional y operativa en clínica es una estrategia que requiere modelos de atención claros de sistematizar los servicios, las acciones y que las atenciones se brinden de manera eficiente, oportuna y eficaz como se muestra en los siguientes modelos:

- **Gestión por procesos.** La gestión de procesos permite organizar, medir y monitorear las acciones por cada área de trabajo, así como su interacción entre ellas. Se basa en la idea de que los resultados se pueden alcanzar de manera más eficiente si se agrupan las actividades.
- **Gestión de calidad.** El modelo de Gestión de la Calidad, busca la excelencia y el cumplimiento de los resultados con evidencias de satisfacción del cliente/ paciente, la mejora continua y el compromiso de todos los miembros de la empresa.
- **Modelos de gestión sanitaria.** Algunos de los modelos de gestión sanitaria se utilizan para cumplir con los requerimientos de ley y las normas establecidas por los procesos ejecutados en las empresas o clínicas como es el caso. Alguno de ellos, son: Sistemas de gestión basados en las normas de la serie UNE EN ISO 9001 y Modelo de la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO) (Rojas A. , 2014)

2.8 El papel de la gestión administrativa y operativa en la sostenibilidad y la eficiencia de los servicios:

La gestión efectiva de los recursos tanto económicos como de personal son factores esenciales en la sostenibilidad empresarial, porque requiere alcanzar metas de operaciones comerciales. Esto implica la toma de decisiones para reducir el uso de energía, aprovechar al máximo los recursos naturales y desarrollar producciones menos nocivas con el medio ambiente; utilizando la mínima cantidad de residuos y emisiones. Para lograrlo, es necesario aplicar tecnologías renovables, como luces LED, dispositivos de bajo consumo energético y métodos de reciclaje y reutilización de materiales.

Asimismo, la práctica de sostenibilidad empresarial es significativa porque promueve espacios de fusionar la eficacia operativa y la sostenibilidad de los procesos. Esto implica cambiar los medios productivos tradicionales que afectaban a la sociedad y el medio ambiente, ahora se implementa estrategias para disminuir los efectos negativos y fomentar el bienestar de los empleados, residentes del vecindario y la sociedad (Marriaga , 2024).

2.9 Herramientas de medición de desempeño en servicios de salud: indicadores clave de desempeño (KPI), benchmarking:

El interés de lograr alcanzar la eficiencia empresarial ha sido clave para que los investigadores actuales hayan realizado importantes aportes a la epistemología de las ciencias administrativas, ejemplo de ello:

- La medición de los resultados, estos se obtienen durante la gestión de una empresa de salud en tu período determinado, siendo de suma importancia para determinar si se están alcanzando las metas previstas o hay que generar ajustes.
- El establecimiento de los indicadores de gestión y calidad del servicio, considerando ciertas características importantes:

La evaluación y el monitoreo de los indicadores en cuanto a su identificación, selección y formulación por área, esto ayuda a mantener control del proceso; por ello, se requiere que los indicadores tengan ciertas características de:

- Representatividad, en relación a lo que se pretende medir.

- Sensibilidad, que es la flexibilidad de incorporar el cambio en la magnitud que representa.
- Rentabilidad, que es el beneficio que se obtiene al establecer, recopilar, calcular y analizar los datos del indicador.
- Fiabilidad, que es la confiabilidad de los datos obtenidos para obtener mediciones objetivas.
- Relatividad en el tiempo, es decir, que se pueda comparar en el tiempo para analizar su evolución y tendencias de futuro (Arosemena , 2022).

Tabla 1 Tendencias recientes en la innovación tecnológica y de procesos en la atención médica

Herramientas de Innovación	Concepto
Realidad virtual y aumentada	Estas tecnologías inmersivas pueden mejorar la calidad de la atención médica y la formación de los profesionales de la salud
Dispositivos wearables	Estos dispositivos recopilan datos sobre la salud de la persona y pueden ser utilizados para monitorizarla de forma continua.
Nanotecnología	Se espera que la nanomedicina mejore en 2025, con nanosensores que puedan curar enfermedades en fases iniciales.

Vendaje inteligente

Este vendaje utiliza sensores para controlar la cicatrización de las heridas.

Terapias digitales

Estas terapias utilizan software y otras herramientas para gestionar la salud de la persona que no tienen acceso a un centro de salud, y pueden funcionar a través de smartphones u otros dispositivos

Telesalud y atención sanitaria remota

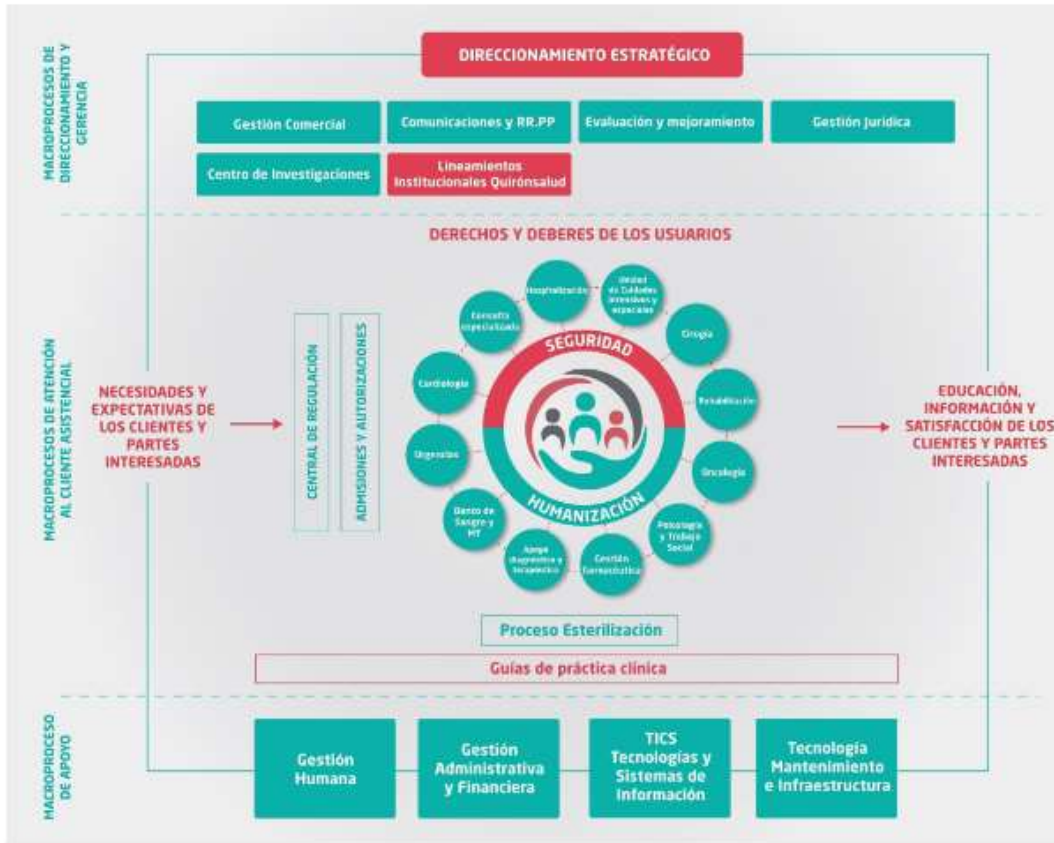
Las consultas virtuales y la monitorización a distancia permiten a los pacientes acceder a la atención sanitaria sin barreras geográficas.

Es una realidad que después de la Pandemia Sars-Covid19- se realizaron ajustes en la sociedad y las actividades productivas a nivel mundial, entre estas configuraciones y reinventiones se le brindó un papel estelar a las tecnologías y las comunicaciones; convirtiéndose en plataformas esenciales para ejecutar cualquier acción humana a través de un móvil o computador. Herramientas tecnológicas que han ayudado a las sociedades a tener nuevas oportunidades de interacción, innovación y mejoramiento en las atenciones de salud, como es el caso en este trabajo, por ello la innovación de gestión en los recursos materiales o humano es significativo para alcanzar las metas de cualquier proyecto.

De lo anterior, se puede complementar con una sistematización de gestión o direccionamientos estratégicos que complemente las actividades organizacionales u operativas de una empresa, en este caso la Clínica La Candelaria.

Figura 1

Análisis de la gestión organizacional en la Clínica La Candelaria



En la anterior figura se evidencia la gestión a través de Macroprocesos de: Apoyo, atención al cliente y direccionamiento en gerencia, junto con guías prácticas que maneja la clínica: Gestión humana, gestión administrativa, Tics de tecnologías y sistema de información y finalmente tecnologías de mantenimiento e infraestructura. El proceso de atención al cliente tiene un orden cíclico de mantenimiento constante.

2.7 Marco Normativo

- **2.7.1 Políticas y Regiones Regulatorias sobre Innovación y Sostenibilidad en Salud:**

En el sector salud se enfocan en brindar atención focalizada y prioritaria a los pacientes, bajo estas necesidades se lleva a cabo una Política de atención Integral en Salud (PAIS), la cual consiste en orientar el sistema en salud hacia la generación de las mejores condiciones de atención en salud; a través de regular las condiciones de intervención de los agentes en salud según como lo estipula la (Ley 1751, Estatutaria de Salud), esta garantiza el derecho a la salud, de acuerdo a la Ley Estatutaria 1751 de 2015. Así como, la integralidad enfocada en la política pública en salud que comprende la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a los servicios (principio de equidad) y el abordaje integral de la salud y la enfermedad, consolidando “las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas” (Ley 1751 de 2015) (Minsalud, 2016).

- **2.7.2 Políticas nacionales e internacionales que fomentan la innovación y la sostenibilidad en el sector salud.**

Las organizaciones internacionales como Organización Panamericana de Salud (OPS), en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), Han considerado a las políticas (HiAP) como un enfoque para la formulación de políticas que considera sistemáticamente las implicaciones sanitarias y la toma de decisiones de los diferentes sectores económicos, buscando fortalecer el servicio de salud en la población más vulnerable. Siempre viendo la salud colombiana como Salud un enfoque colaborativo que busca mejorar salud mediante la incorporación de un lente de salud en la toma de decisiones en todos los sectores y áreas de política. En la misma ejecución de brindar alternativas de atención a la población colombiana, parecen rutas de acceso a la salud, tales como: Las Rutas Integrales de Atención en Salud -RIAS-

las cuales tienen como objetivo definir las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención por parte de los agentes del Sistema de Salud (territorio, asegurador, prestador) y de otros sectores. Dejando en contexto y articulación la gestión intersectorial y sectorial como plataforma para la respuesta a las atenciones en salud; su característica fundamental se basa en brindar atenciones/intervenciones en salud dirigidas a todas las personas, familias y comunidades, a partir de:

- Acciones intersectoriales y sectoriales orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de las personas, familias y comunidades,
- Atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y iii) Acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud (Minsalud, 2024, p.1).

- ***2.7.3 Impacto de las regulaciones en la operatividad de las clínicas***

Ley 344 del 27 de diciembre de 1996 : Por la cual se dictan normas tendientes a la racionalización del gasto público, se conceden unas facultades extraordinarias y se expiden otras disposiciones.

- **Ley 819 de 2003** : Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 617 de 2000 : Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993 Departamento Nacional de Planeación (2024).

2.8 Marco Teórico

Los programas y los procesos que maneja la Clínica la Candelaria como no lineales; lo cual tienen secuencia cíclica en sus programas y actividades. Esto quiere decir, que descubrir los factores de innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, puede proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa. Es decir, que permite una interacción más libre y horizontal- y por lo tanto, permite proponer la Teoría del Valor Compartido (Michael Porter y Mark Kramer): siendo esta adecuada en la colaboración en el desarrollo de gestión e impulso; propuesto desde talento humano con el fin de que se pueda garantizar los posibles factores de riesgos que no permitan un adecuado clima organizacional.

2.9. Teoría del Valor Compartido

Teoría del Valor Compartido (Michael Porter y Mark Kramer):

Esta teoría se centra en la relación entre el progreso económico y social, sin afectar los componentes ambientales. Desde luego una de las principales características de esta teoría es la priorización de que cada una de las áreas que se vinculan tengan un valor compartido en sus acciones e intervenciones. Excepcionalmente en la clínica la Candelaria existe un componente de contribución económica y de gestión tanto privada y pública, lo que hace que su valor compartido ayude a que se prospere económicamente y, al mismo tiempo, contribuir al bienestar social de la comunidad en la que operan.

El valor compartido se puede definir como:

- Las políticas y prácticas que mejoran la competitividad de una empresa
- Las prácticas y políticas que perfeccionan las estrategias de competitividad
- La interrelación entre la empresa y la comunidad para obtener un beneficio común.

El valor compartido se puede implementar de la siguiente manera:

- Reconocer que la empresa tiene la responsabilidad de mejorar el entorno empresarial y la salud de la comunidad
- Tomar conciencia de que los problemas sociales pueden ser oportunidades económicas
- Mejorar las condiciones sociales de la comunidad en la que opera la empresa
- Construir clústeres para mejorar la productividad de la empresa

En las dinámicas de relación de la teoría de (Michael Porter y Mark Kramer), se puede contribuir desde todas las áreas de intervención, siempre buscando un bienestar común; bajo objetivos contruidos de manera colectiva tanto la empresa como la comunidad puede generar un bienestar social, ambiental con aportaciones económicas para todos. Con implicaciones de una armonía desde la riqueza de los mercados se puedan unir con los intereses generales y los intereses particulares en todos los proyectos que se desarrollen, formulen o se ejecuten (Salas , 2011).

- ***2.9.1 Estrategias para crear valor compartido en el sector salud: alianzas con comunidades locales, inversiones en salud pública:***

En base de la teoría seleccionada en este trabajo, se pueden tejer redes de apoyo o alianzas estratégicas de mercado para incentivar el valor compartido en el sector salud, ejemplo de posibles alianzas o redes de apoyo se encuentran las siguientes características:

- ***2.9.2 Alianzas estratégicas***

Depende de la formulación del proyecto en el sentido si interviene dos o más organizaciones que persiguen objetivos comunes. Para establecer una red de apoyo, es importante reflexionar sobre la visión y misión de la organización, y definir el valor estratégico de las alianzas.

- **2.9.3 Valor compartido**

Es una respuesta que busca incrementar la rentabilidad de la compañía, teniendo en cuenta los intereses comunes o el desarrollo armónico entre condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera.

- **2.9.4 Inversión comunitaria**

Se puede cuantificar el valor de las inversiones comunitarias para el negocio, asimismo, los resultados de las ganancias, por ejemplo, reduciendo los costos de los insumos o aumentando la productividad de los trabajadores.

CAPITULO III

3. Metodología de Investigación

La presente investigación se enmarca en un estudio mixto (investigación cualitativa y cuantitativa), el cual representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, que comprende la recolección de información de datos cuantitativos y cualitativos. Dichos datos se soportan bajo marcos teóricos y conceptuales ya mencionados previamente y que requieren un análisis a profundidad a través de instrumentos de recolección de información, tales como: Encuestas perfiladas a una muestra de población seleccionada, los resultados se desarrollan bajo un análisis de variables encontradas en los instrumentos de recolección.

3.1 Población: La población es "El total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar" (León & Garrido, 2005, p.9). En la presente investigación la población está dada por el total de 100 personas; entre ellas, familiares de pacientes, pacientes, equipo médico y componente administrativo.

3.2 Muestra: De esa población anteriormente mencionada, se tomó el 100% de los generadores como muestra para realizar el análisis estadístico y caracterización de los residuos respectivamente, en lo que se adopta una muestra equivalente al 15% de la población, considerada en 20 pacientes y/ o familiares y a equipo médico de la clínica de la Clínica la Candelaria Bogotá, de sexo femenino 6 mujeres y de sexo masculino 14 hombres. Con el fin de recoger las experiencias u opiniones sobre una unidad de cuidados intensivos para los pacientes.

Lo anterior se define con base los aportes de Fisher citado por (Pineda & De Alvarado, Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de persona al de salud, 1994), en donde se afirma que el tamaño de la muestra debe definirse partiendo del criterio sobre los

recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación, donde se recomienda tomar la mayor muestra posible.

En la metodología de investigación de este trabajo se considera importante definirlo por fases de desarrollo, esto ayuda a que el lector comprenda de una forma más fácil y concreta la información proporcionada en la presente monografía de investigación.

El desarrollo de la investigación se orientó por las siguientes fases: la preparatoria, el acceso al campo, la analítica y la informativa en la siguiente figura, la cual presenta el orden de las etapas del proyecto de investigación y su carácter continuo, dichas etapas no tienen un final delimitado, sino que están en constante revisión y retroalimentación unas con otras.

Figura 2.

Fases de la revisión documental



Nota: fases de la revisión documental (Rodríguez, Gil, & Garcia, 1996)

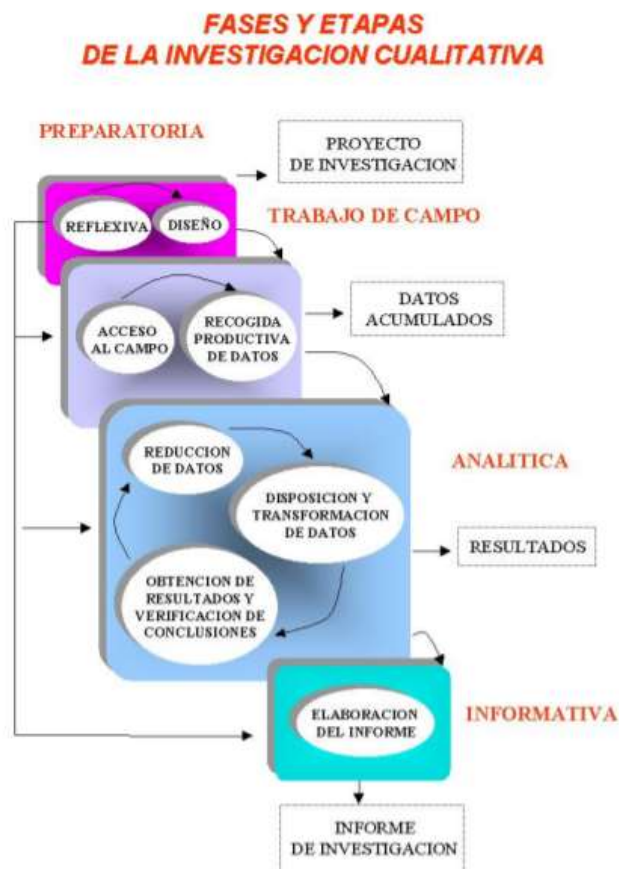
A su vez, en cada etapa mencionada en la figura se producen otras fases, como se verá en el gráfico 2, que en la etapa preparatoria está dividida por dos fases: la reflexiva y la de diseño; la etapa de trabajo de campo: recogida productiva de datos; etapa analítica: reducción de datos, disposición y transformación de datos y la obtención de resultados y verificación de

conclusiones; por último, la etapa informativa: elaboración del informe de investigación. Cada una de estas etapas, como se ve en el gráfico, está en continua retroalimentación.

Asimismo, estas fases son dinámicas y están relacionadas entre sí, por lo tanto, en el transcurso de todo el proceso investigativo; esta revisión documental estuvo guiada por unos criterios éticos, de rigor y validez (que serán desarrollados más adelante) que “permiten valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos”. Así como se muestra en la figura 2.

Figura 3.

Fases y etapas de la investigación cualitativa



Nota: Fases y etapas de la investigación cualitativa (Rodrigue, Gil, & Garcia, 1996)

En este orden de ideas, todas las fases de preparación, análisis e información se mencionan de forma parcial, pues durante el desarrollo de este trabajo, estas fases tomaron más fuerza teórico-conceptual y al mismo tiempo se realizó reflexiones e interpretaciones de conocimientos aportados por la revisión documental; en el sentido que las fichas bibliográficas obtenidas por los artículos de investigación o cualquier base previa sobre los estudio d sostenibilidad y rentabilidad en implementación e una unidad de cuidados intensivos.

- **Fase preparatoria:** En esta primera fase se identificó los referentes bibliográficos a trabajar en esta revisión documental, asimismo se estableció un determinado espacio-tiempo para la recolección de información de la muestra, esto con el fin de comprender la realidad de las necesidades de cada una de las personas que intervienen en este espacio. Por ellos se desarrolla una encuesta con preguntas muy precisas sobre el proyecto de implementación de una unidad de cuidados intensivos y sus apreciaciones sobre este proyecto.
- **Fase trabajo de campo:** Dentro del desarrollo de la información en fichas biográficas, se estableció constituir el contenido relevante que se necesita para compilar los datos necesarios; en este sentido, se conformaron casillas como: Evaluar los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa.

Estas casillas determinan datos. En este orden, se hizo búsquedas de textos, artículos y repositorios en motores de búsqueda de clasificación de categoría (A o B), con el fin de garantizar la mayor rigurosidad científica para el desarrollo de esta revisión documental.

- **Fase analítica e informativa:** En esta fase, se determina los resultados, hallazgos y demás avances que permitan mejorar los aportes de innovación y sostenibilidad operativa de la clínica la Candelaria en Bogotá con miras al desarrollo sostenible; visto desde una perspectiva más crítica y reflexiva sobre los procesos que se llevan a cabo en los territorios colombianos.

Materiales y Métodos

En este estudio se realizó un diseño bibliométrico retrospectivo y descriptivo de los libros, textos y artículos encontrados en el desarrollo de la revisión documental. Los buscadores utilizados en esta revisión fueron: Directory of Open Access Journals y Redalyc, biblioteca que brindan categorías interesantes de revisar en el transcurso de este estudio.

La temporalidad de los artículos, se encuentran desde el año 2013 en adelante con una diferencia de 10 años por cuestiones de analizar la evolución del mismo concepto; en sí, se busca encontrar la alineación de estudio más reciente con el objetivo de tener una mirada más actualizada sobre el eje temático del presente trabajo.

Fase preparatoria

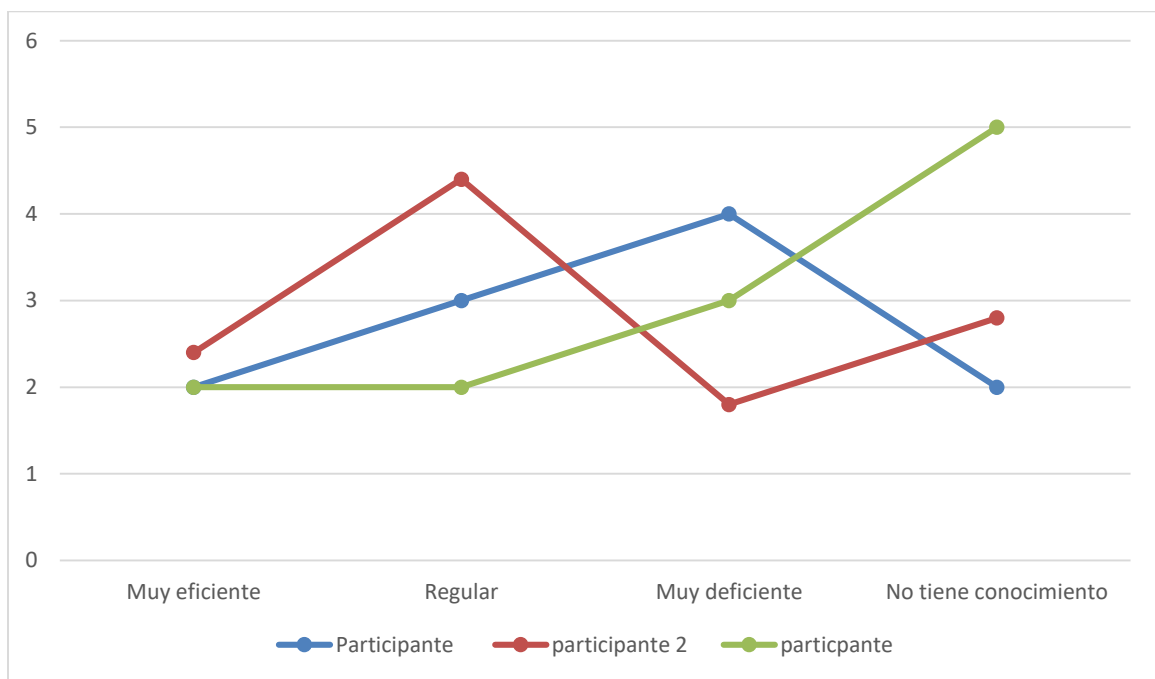
Como ya se mencionó anteriormente esta fase tiene como objetivo: *Identificar los factores organizacionales y operativos que favorecen la innovación en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria*. Para ello se desarrolla una encuesta con preguntas claves en descubrir lo que opina la muestra seleccionada quienes son los que intervienen en el proceso diariamente.

CAPITULO IV

4. Resultados: Análisis de los datos recolectados

Figura 4

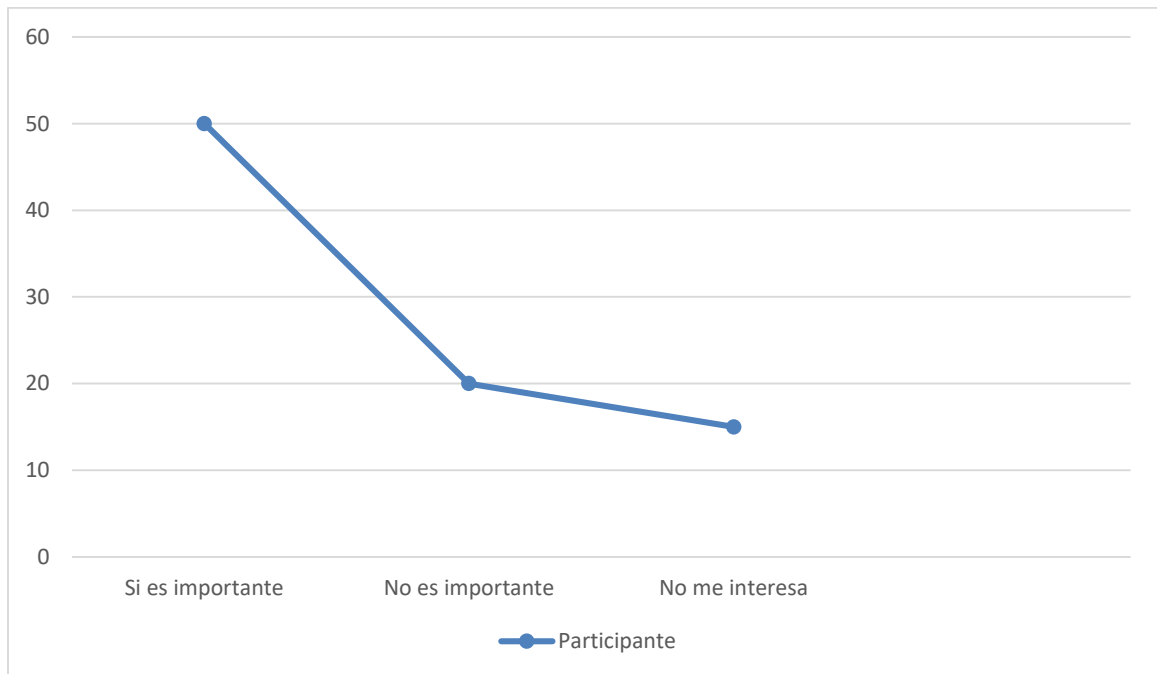
¿Considera que la Clínica la Candelaria tiene un proceso adecuado para responder en atenciones en salud de manera oportuna y eficaz?



En las respuestas de esta gráfica se definieron preguntas con calificación del 1 (siendo muy deficiente al 05 muy eficiente), también se dejó en alternativa una casilla de no tener conocimiento. En esta información la concepción que tienen los participantes en su totalidad considera que el servicio es regular, y un porcentaje del 20% de empleados no tiene conocimiento de los procesos que se llevan a cabo en la clínica.

Figura 5

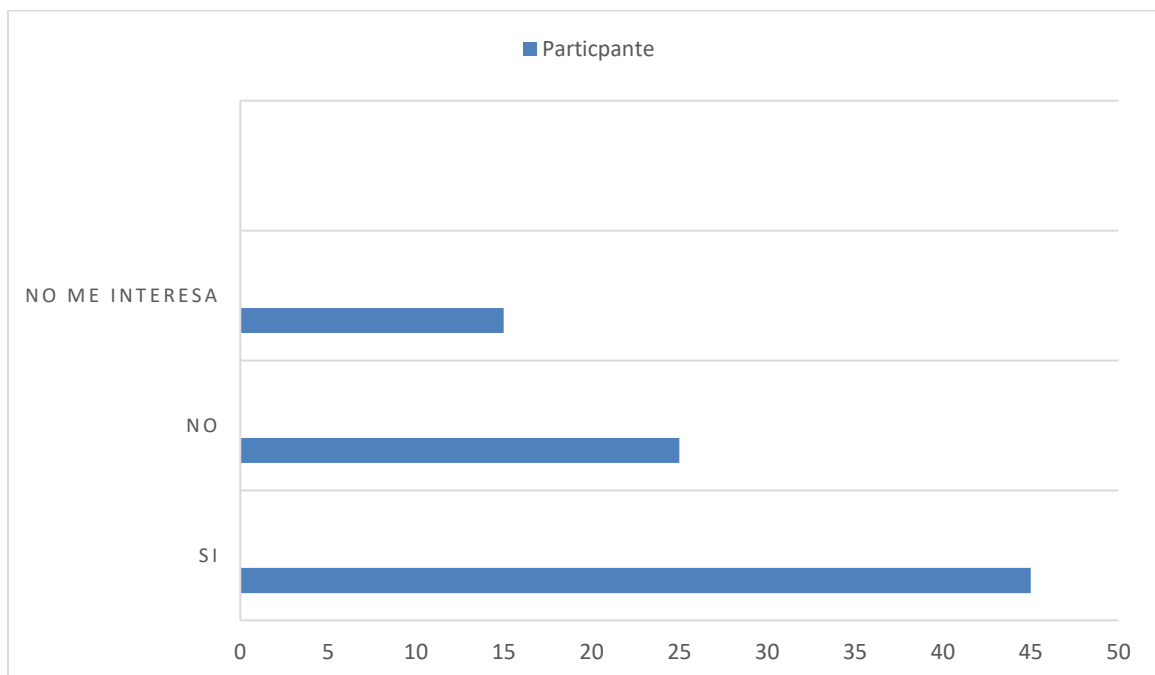
¿Cree que es importante invertir en innovación en equipos tecnológicos y ampliación de áreas de trabajo?



De la gráfica anterior, los participantes en un 50 por ciento mencionaron que se debe invertir en innovar los equipos tecnológicos y ajustar las áreas de trabajo, solo un 20% por ciento no les importa o no les interesa. Desde esta concepción se ve la necesidad de adquirir nuevos equipos tecnológicos con posibilidad de que conserven energías renovables.

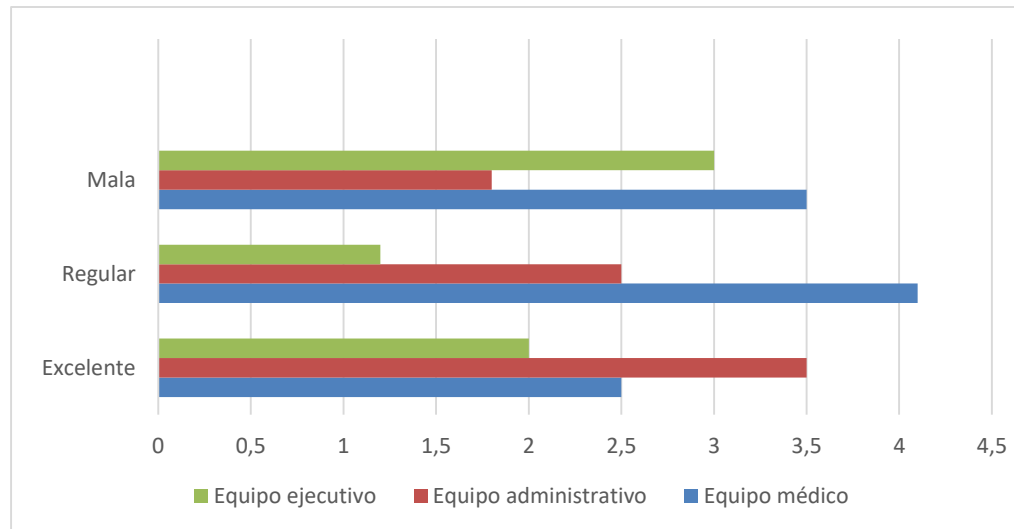
Figura 6

¿Ud. como familiar, cree que es importante que la Clínica defina sus procesos de atención al cliente o que pueda identificar un área en donde se pueda acercar cuando tiene dudas del servicio?



En la figura anterior, el 45% por ciento opina que se debe ajustar un área específica para atención al paciente; definiendo este lugar los familiares tendrían una respuesta rápida a sus quejas o inquietudes sobre la atención u algún tipo de emergencia. El 25% respondió que No, que así como la clínica la Candelaria maneja sus procesos de atención al cliente esta aceptable.

Figura 7 *¿Cómo describirías la cultura organizacional de la Clínica La Candelaria en relación con la innovación?*



En la respuesta del gráfico, se evidencia una clara discordancia en el poco manejo que se le ha brindado a la innovación en el sector de salud; especialmente en la clínica la Candelaria, dejando con esto la incredulidad en el equipo médico y administrativo de la institución.

Las diferentes respuestas evidencian la necesidad y la problemática que existe en la clínica la Candelaria, al no contar con un área equipada tecnológicamente que brinde un manejo oportuno con necesidad de atención inmediata por un equipo profesional acorde a sus necesidades, asimismo, se procura que todo el personal médico y administrativo este informado con las gestiones llevadas a cabo en formular y desarrollar acciones organizacionales o de operativizar los procesos de gestión en el sentido de conocer que oportunidades se tiene desde el valor compartido de empresas que quieran invertir en la clínica.

Fase Trabajo de Campo: En esta fase se requiere *Analizar las percepciones de pacientes, familiares y empleados sobre la sostenibilidad de los servicios de la Clínica La Candelaria, con un enfoque en la gestión de recursos y la capacidad operativa y Explorar las oportunidades para crear valor compartido en la Clínica La Candelaria, evaluando los beneficios sociales y económicos que genera su actividad para la comunidad y la organización.*

y para esto, se utilizó una revisión documental con varios artículos presentado en el marco teórico; investigaciones que soportan epistemológicamente cuales son las percepciones de los pacientes, familiares o equipo médico de otras investigaciones previas, pero con un eje temático similar al del presente trabajo.

Para ello, se utilizó fichas bibliografías en donde se categorizo por variables de repetición, en total se registraron 8 fichas bibliográficas, que se anexan al final de trabajo y bajo estas variables se diseña la siguiente tabla de variables:

Tabla 2*Percepción sobre la Gestión de Recursos*

Variable	Pacientes	Familiares	Empleados	Concordancia
Adecuado manejo del recurso humano: médicos, especialistas, enfermeros y administrativos	3.5/5 (moderada)	4/5 (alta)	3/5 (moderada)	Baja diferencia de percepción
Disponibilidad de recursos en equipos tecnológicos sostenibles	4/5 (moderada)	3.5/5 (moderada)	3/5 (moderada)	Alta concordancia
Optimización del personal	2/5 (Baja)	3/5 (moderada)	3.5/5 (moderada)	Baja diferencia de percepción

En la tabla anterior, se compara cómo pacientes, familiares y empleados perciben la gestión de los recursos médicos, considerando que tienen un recurso humano valioso pero que con innovación y valor compartido se puede mejorar los procesos operativos. También se observa que hay una alta concordancia en la percepción sobre la disponibilidad de insumos médicos y el uso de la tecnología renovales o limpias, mientras que la percepción sobre la eficiencia en el uso de recursos y la optimización del personal muestra **diferencias** significativas.

Tabla 3

Percepción sobre la Sostenibilidad Ambiental y Social

Variable	Pacientes	Familiares	Empleados	Concordancia
Iniciativas de energías renovables	3.5/5 (Moderada)	3.5/5 (Moderada)	3.5/5 (Moderada)	(Moderada)
Compromiso de responsabilidad social y empresarial por parte de la clínica	4/5 (Alta)	4/5 (Alta)	4/5 (Alta)	(Alta concordancia)
Impacto de las iniciativas de sostenibilidad en la calidad del servicio	3/5 (Moderada)	3/5 (Moderada)	3/5 (Moderada)	(Alta concordancia)

En este caso en la tabla se percibe el compromiso social y las iniciativas sostenibles y se muestra diferencias en la forma en que pacientes, familiares y empleados valoran estas prácticas. Dejando como resultado que la mayor concordancia se observa en conciencia sobre el uso de recursos naturales y el impacto de la sostenibilidad en la calidad del servicio.

Tabla 4

Percepción sobre la Capacidad Operativa y la Calidad del Servicio

Variable	Pacientes	Familiares	Empleados	Concordancia
Tiempo de espera en la atención	2.5/5 (Bajo)	3/5 (moderado)	3/5 (moderado)	Baja (diferencia en percepción)
Calidad de la atención médica	2.5/5 (Bajo)	2.5/5 (Bajo)	3/5 (moderado)	(Baja concordancia)
Gestión de las instalaciones (infraestructura)	4/5 (Alta)	4.5/5 (Alta)	4/5 (Alta)	(Alta concordancia)

En cuanto la tabla anterior, se observa que existe capacidad operativa y la calidad del servicio es baja, hay una alta concordancia en la percepción de la infraestructura e instalaciones y la gestión de las instalaciones. Sin embargo, existe una mayor discordancia en cuanto al tiempo de espera, lo cual sugiere que los empleados pueden percibir más presión en la carga de trabajo que los pacientes o familiares.

CAPITULO IV

5. Discusión de los resultados

5.1 Factores Clave de Innovación en los Servicios de Salud

Tecnología y Digitalización

Obtener una implementación de tecnologías emergentes (como la telemedicina, historia clínica electrónica, inteligencia artificial en diagnóstico) ayudaría a complementar el servicio en la clínica la Candelaria; siendo una etapa de adaptación moderada o programa piloto en ejecución en la clínica. Innovar en área de la tecnología médica y la gestión digital fortalece los servicios de atención de los médicos y por consiguiente se brinda un mejor servicio integral (la eficiencia operativa y la optimización de recursos) en salud al paciente.

Oportunidad de mejora

Apostar por un recurso como la digitalización en la gestión administrativa y de información para el paciente, siempre va a generar optimizar el proceso de espera del mismo, además el uso de tecnologías inteligentes contribuye a establecer un diagnóstico más certero sobre la condición del paciente, como en la predicción de enfermedades o complicaciones de salud más graves.

Factores Clave de Sostenibilidad Empresarial

Sostenibilidad Ambiental

El manejo de políticas públicas ambientales en la clínica puede generar ambiental (como reciclaje, reducción de consumo energético, gestión de residuos médicos, entre otros) pero la sostenibilidad renovable puede no estar completamente integrada en todos los procesos.

Oportunidad de mejora: Adoptar políticas más estrictas de gestión ambiental, permite que la clínica la Candelaria, aproveche ampliamente el recurso de energías renovables en las instalaciones, la optimización de recursos naturales (agua, electricidad), y una gestión más eficiente de los residuos médicos.

Sostenibilidad EconómicaEl verificar cómo la clínica maneja sus recursos financieros, especialmente en términos de costos operativos y rentabilidad en las ejecuciones próximas es de vital importancia porque dependiendo del análisis de costos, se comprende que cifra es viable para invertir o no en el recurso. Un factor clave es cómo se gestionan los recursos para mantener una operación sostenible sin comprometer la calidad de los servicios.

Oportunidad de mejora: Establecer modelos de actividades económicas sostenibles, optimizando los costos sin afectar la calidad. Para ello, se debe realizar un análisis de costo en eficiencia operativa (gestión de personal, costos de insumos médicos, tiempo de espera, etc.)

podría generar ahorros que permitan reinvertir en mejoras tecnológicas y en capacitación del personal.

5.2 Factores Clave de Creación de Valor Compartido (CVC)

Valor para Pacientes y Familiares

La satisfacción del paciente es el factor más importante que tiene la clínica, debido a que una percepción favorable del servicio implica que la institución ya tiene uno de los aspectos de calidad y gestión más importantes en la evaluación de la clínica.

Oportunidad de mejora: Implementar un enfoque más centrado en la atención a largo plazo, en lugar de solo en el tratamiento de enfermedades, es decir, manejar un servicio en salud preventivo. Esto podría incluir el fortalecimiento de programas de salud preventiva dentro de los programas ofertados en la institución y servicios complementarios.

Valor para los Empleados

Es necesario que los empleados tengan oportunidades de asistencia técnica de información y capacitación sobre los servicios que se ofrecen en la institución, sin embargo, su participación activa se precisa en el proceso de innovación y en la gestión de cambios operativos.

Oportunidad de mejora: Construir una cultura en la que los empleados o personal médico sean **cocreadores** de valor compartido, con esto se hacen parte de los procesos de

gestión e innovación organizacional y operativo. Esto podría incluir la implementación de modelos de participación activa en la toma de decisiones operativas y estratégicas, y un sistema de reconocimiento e incentivos para aquellos que contribuyan a la mejora de procesos o la creación de soluciones innovadoras.

En la gestión de recurso humano y gestión administrativa, se puede evidenciar que tienen la disposición en ofrecer un servicio permanente y de alta calidad a los pacientes, con el fin de realizar trabajo en equipo con objetivos claros que ayuden a mitigar la mortalidad infantil debido a las complicaciones en salud por la contaminación y la calidad del aire que se respira en la capital Bogotana.

La clínica cuenta con excelente disposición en el recurso humano y la motivación de ejecutar un área pionera en la localidad, sin embargo, se presentan situaciones de riesgo que consisten en el poco espacio o limitación del predio para realizar una ampliación del área. En sí, la gestión de proyectos se basa en brindar opciones de respuesta o alternativas de mejora a la clínica, junto con la gestión de la vinculación con otras entidades locales que apoyen el recurso de evaluar los factores clave relacionados con la innovación, sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud de la Clínica La Candelaria, con el fin de proponer mejoras para su gestión organizacional y operativa, como se menciona en el Hospital Oncológico SOLCA Manabí Vallejo, V. (2022). La primera Unidad de cuidados intensivos Pediátricos, entendiendo que estos pacientes de tipo oncológicos son de difícil manejo por su complicado estado de salud, porque requieren atención oportuna de respuesta eficaz punto de

vista técnico médico son de alta complejidad son casos de pertenencia para la investigación.

Dejando como resultado la oportunidad de la referencia y traslado es más eficiente para los servicios de ginecología, cirugía pediátrica y cuidado intensivo neonata con el apoyo y la gestión de entes territoriales enfocados en mejorar el bienestar integral de salud.

Conclusiones

Dentro de los recursos de sostenibilidad y rentabilidad existentes en la clínica, se puede evidenciar que se ha desarrollado una gestión de proyectos oportuna por parte de los directivos y administrativos, porque se tiene el presupuesto, solo queda pendiente si el predio es lo suficientemente grande sostenibilidad empresarial y creación de valor compartido en los servicios de salud.

Los factores organizacionales y operativos que se aprovecha en la innovación de los servicios de salud de la Clínica La Candelaria son esenciales para garantizar una atención de calidad, eficaz y acorde con las necesidades de los pacientes en un entorno cada vez más dinámico y competitivo como es el sector salud. En base al análisis verificado, se pueden identificar los siguientes aspectos esenciales que contribuyen al fomento de la innovación:

La implementación de una Cultura Organizacional Orientada a la Innovación en la clínica la Candelaria favorecería la creatividad y la participación en toma de decisiones innovadoras entre el equipo de trabajo. Armonizaría un ambiente de trabajo porque se promueve la participación activa de los profesionales de la salud y el personal administrativo. En miras de una identificación de oportunidades para mejorar los procesos y los servicios en la clínica.

Las percepciones sobre la capacidad operativa son mixtas, especialmente lo que trata de gestión del tiempo y la carga de trabajo del personal, esto se debe a que el equipo médico percibe una mayor presión en la gestión del tiempo, lo que podría estar asociado con una carga de trabajo elevada en procesos ineficientes. Visto de otra perspectiva, los pacientes y familiares tienen percepciones más moderadas sobre estos aspectos, en donde surge la necesidad de mejorar la excelencia al paciente.

La Clínica La Candelaria tiene bastantes oportunidades en diseñar el valor compartido que contribuya a una armonización de intereses tanto a la comunidad como a la organización. Si se enfoca en mejorar la atención de salud (forma oportuna), incentivar la salud preventiva, y fortalecer su compromiso con el medio ambiente, fortaleciendo sus servicios, la clínica no solo puede aumentar su impacto social positivo, sino también mejorar su sostenibilidad económica y competitividad.

Referencias Bibliográficas

- Carrillo Rodríguez, F., Carrillo Manotas, P. y Arango Escobar, L. A. (2019). Estructura matemática para la evaluación de proyectos (pp. 72-77). Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA.
- Chivenato. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. En I. chivenato. Mc Graw Hill.
- Córdoba, M. (2011). Estudio de mercado. En Formulación y evaluación de proyectos (pp. 53-77). ECOE Ediciones.
- Guía APA aquí: <https://normasapa.in/como-hacer-una-hipotesis/>
- Guía APA aquí: <https://normasapa.in/como-hacer-una-hipotesis/>
- Gutiérrez, J. (2017). Google forms como instrumento de medición de conocimientos. Revista Vinculando, 15(1). <https://vinculando.org/beta/google-forms-instrumento-medicion-conocimientos-basicos.html>
- Méndez, R. (2016). Componentes básicos del estudio de mercado y comercialización o análisis de oferta y demanda. En Formulación y evaluación de proyectos: enfoque para emprendedores (pp. 68-97). ECOE Ediciones.
- Olórzano G, M. J. (2023). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. ADGG0108 (2a. ed.) (pp. 30-44). IC Editorial.
- Olórzano G, M. J. (2023). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. ADGG0108 (2a. ed.) (pp. 30-44). IC Editorial.
- Pacheco C, C. E. (2021). Metodología en casos reales de evaluación de proyectos (pp. 87-106). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rocha, H. (15 de 01 de 2024). <https://atlasti.com>. Obtenido de <https://atlasti.com/es/guias/guia-investigacion-cualitativa-parte-2/codificacion-de-datos>

Anexos

Formulario sin título
Instrumento de evaluación Clínica la Cardelaria
jellylozano@gmail.com [Cambiar cuenta](#)
No compartido

nombre completo
Tu respuesta

sexo
 Masculino
 Femenino
 Otro: _____

¿Está?

Tu respuesta

¿He sido usuario de la clínica "la Cardelaria"?

Sí
 No

¿Considera adecuadas las instalaciones físicas para la atención de urgencias?

Sí
 No

¿Ha reportado algún dolor y sigue presente?

Sí
 No

¿Conoce el buzón de urgencias?

Sí
 No

¿Ha realizado durante su estancia una PQR?

Sí
 No

¿Conoce la ruta de evacuación?

Sí
 No

¿Las camas hospitalarias se encuentran en buena o mala condición?

Buena
 mala

¿Considera las colchonetas, sábanas y demás mobiliario hospitalario se encuentra en buen estado?

mala
 buena

¿Las unidades sanitarias las encuentra en buen estado?

Sí
 No

¿Cuenta con cortinas para su privacidad durante la atención?

Sí
 No

¿Observo algún tipo de vector rastreiro o ahíro?

Sí
 No

¿Tiene problemas con la movilidad hacia los lugares o servicios que necesita desplazarse?

Sí
 No

¿Considera que el área de urgencias merece buena puntuación?

Sí