



**RENTABILIDAD EMPRESARIAL POR EL COVID-19 EN INSTITUCIONES  
PRESTADORAS DE SALUD**

**Investigadores:**

Lisney Carolina Clavijo Torres

Daniel Eduardo Yepes de la Hoz

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
VALLEDUPAR  
2021**

**RENTABILIDAD EMPRESARIAL POR EL COVID-19 EN INSTITUCIONES  
PRESTADORAS DE SALUD**

**Investigadores:**

Lisney Carolina Clavijo Torres

Daniel Eduardo Yepes de la Hoz

**Asesor**

Marlon López De Castro

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
VALLEDUPAR**

**2021**

**RENTABILIDAD EMPRESARIAL POR EL COVID-19 EN INSTITUCIONES  
PRESTADORAS DE SALUD**

**Trabajo de grado para optar al título de contador público**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
FINANCIERAS  
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
VALLEDUPAR  
2021**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL AREANDINA**

**AUTORIDADES ACADÉMICAS**

**Rector**

Dra. Gelca Patricia Gutiérrez Barranco

**Vicerrector(a) Académico(a)**

Dra. Martha Patricia Castellanos

**Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y  
Financieras**

Dr. Mauricio Andrés Hernández Ánzola

**Director del Programa**

Ing. Mariano Sierra Pérez

**Asesor de Investigación y Metodológico**

Dr. Marlon López De Castro

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Ciudad** \_\_\_\_\_ **Día** \_\_\_\_ **Mes** \_\_\_\_ **Año** \_\_\_\_

V

## DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado de manera  
especial a Dios por su benevolencia.

A nuestra familia, por el apoyo  
incondicional, que nos han brindado  
en cada meta y objetivo que nos  
hemos propuesto.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por su gran ayuda, por su iluminación, salud y conocimientos, pues sin él nada de esto fuese sido posible llevar a cabo. También hacemos partícipes de este logro a nuestros padres, a nuestros hermanos, los cuales siempre han estado ahí, brindándonos todo su apoyo y creyendo en nuestro esfuerzo.

De esta misma manera agradecemos al cuerpo docentes de la facultad de las ciencias administrativas, económicas y financieras, quienes con mucha dedicación nos han compartido sus conocimientos y nos han brindado grandes consejos para que a futuro logremos ser mejores profesionales, los cuales también aplicamos en el desarrollo de este proyecto.

De igual manera queremos darle las gracias de manera muy especial a nuestro asesor de proyecto, el profesor Marlon López De castro, quien desde el principio de esta ardua labor nos ha brindado todo su apoyo incondicional, tiempo y esfuerzo, para que todas las actividades impregnadas en este trabajo, hayan sido aplicadas de la manera más correcta posible y así poder conseguir el mejor de los resultados.

Por último y no menos importante, queremos dar un inmenso agradecimiento a la Fundación Universitaria Del Área Andina, quien ha sido la institución que nos ha abierto las puertas, para que dentro de sus aulas de conocimiento podamos convertirnos en profesionales dignos de ser egresados de esta grandiosa institución.

## RESUMEN

La presente investigación, titulada: “Rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud”, tuvo por objetivo general Analizar la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud. En primera instancia se realizó una investigación detallada de los acontecimientos referidos a la realidad de las empresas del sector salud, a nivel internacional, nacional y local, para conocer las características del entorno en el que se desarrollan dichas empresas. También se realizó una investigación acerca de la definición, tipos, indicadores, elementos, factores y costos, que influyen en la rentabilidad empresarial desde el punto de vista de diferentes autores.

La investigación tiene un enfoque Cuantitativo y de tipo Descriptivo, para llevarla a cabo se escogió una muestra de cuatro (4) IPS de la ciudad de Valledupar, Cesar - Colombia. La técnica que se empleó para realizar esta investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Como resultado, se evidenció que, aunque la mayoría de los ítems de estudio arrojaron resultados positivos para estas entidades; también se encontraron algunas causas que afectan la rentabilidad de las mismas y que por ende dicha rentabilidad se ve disminuida en cifras significativas; causas que van desde falencias en el control y el manejo de los costos, hasta la no implementación de un plan de cobro efectivo de las carteras vencidas.

**Palabras claves.** Rentabilidad empresarial, Covid-19, instituciones prestadoras de salud, elementos, factores, costos.



## ABSTRACT

The present research, entitled: "Business profitability due to Covid-19 in healthcare providers," had the general objective of analyzing business profitability due to Covid-19 in healthcare providers. In the first instance, a detailed investigation of the events referring to the reality of the companies in the health sector, at international, national and local level, was carried out to know the characteristics of the environment in which these companies develop. An investigation was also carried out on the definition, types, indicators, elements, factors and costs, which influence business profitability from the point of view of different authors.

The research has a Quantitative and Descriptive approach, to carry it out a sample of four (4) IPS from the city of Valledupar, Cesar - Colombia was chosen. The technique used to carry out this research was the survey and the instrument used was the questionnaire. As a result, it was evidenced that, although most of the study elements yielded positive results for these entities; Some causes were also found that indicate their profitability and that therefore said profitability is diminished in figures; The causes that range from failures in the control and management of costs, to the non-implementation of an effective collection plan for overdue portfolios.

**Keywords.** Business profitability, Covid-19, healthcare providers, elements, factors, costs.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	21
CAPITULO I .....	22
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	22
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	22
1.1.1 Formulación del problema.....	30
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
1.2.1 Objetivo general.....	31
1.2.2 Objetivos específicos .....	31
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	32
1.4 DELIMITACIÓN .....	33
CAPITULO II .....	34
2. MARCO TEÓRICO .....	34
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.2 BASES TEÓRICAS .....	39
2.2.1 Rentabilidad empresarial .....	39
2.2.1.1 Tipos de Rentabilidad .....	40
2.2.1.1.1 La Rentabilidad económica o ROI (Return On Investment) .....	40
2.2.1.1.2 La Rentabilidad financiera o ROE (Return On Equity) .....	41
2.2.1.2 Indicadores de Rentabilidad.....	42
2.2.1.2.1 Rentabilidad neta del activo (Dupont).....	42

2.2.1.2.2	Margen Bruto .....	43
2.2.1.2.3	Margen Operacional .....	43
2.2.1.2.4	Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) .....	44
2.2.1.2.5	Rentabilidad Operacional del Patrimonio.....	44
2.2.1.2.6	Rentabilidad financiera .....	45
2.2.1.3	Elementos de rentabilidad.....	46
2.2.1.3.1	Prestación de servicios.....	46
2.2.1.3.2	Facturación por evento .....	46
2.2.1.3.3	Contratación de servicios.....	47
2.2.1.3.4	Costos y gastos .....	49
2.2.1.3.4.1	Costos .....	49
2.2.1.3.4.2	Gastos .....	51
2.2.1.4	Factores que aumentan o disminuyen la rentabilidad .....	52
2.2.1.4.1	Gestión de cobros de cartera.....	52
2.2.1.4.2	Gestión de costos .....	52
2.2.1.4.3	Optimización de gastos .....	53
2.2.1.4.4	Glosas .....	54
2.2.1.5	Costos atribuibles a la rentabilidad .....	54
2.2.1.5.1	Mano de obra.....	54
2.2.1.5.2	Insumos médicos.....	54
2.2.1.5.3	Maquinaria de trabajo .....	55
2.2.1.5.4	Servicios especializados contratados .....	56
2.3	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE .....	57
2.3.1	Definición conceptual .....	57

2.3.2	Definición operacional.....	57
CAPITULO III.....		59
3	MARCO METODOLÓGICO.....	59
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	61
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	63
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	65
3.5	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS DATOS.....	67
3.6	TÉCNICA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	68
3.7	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	69
CAPITULO IV.....		70
4	RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	70
4.1	PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	70
4.2	DISCUSION DE RESULTADOS.....	112
CONCLUSIONES.....		116
RECOMENDACIONES.....		119
BIBLIOGRAFÍA.....		120
ANEXOS.....		126

**LISTA DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 1 .....	71
<b>Tabla 2</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 2 .....	72
<b>Tabla 3</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 3 .....	73
<b>Tabla 4</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 4 .....	74
<b>Tabla 5</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 1 .....	76
<b>Tabla 6</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 2 .....	77
<b>Tabla 7</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 3 .....	78
<b>Tabla 8</b> Prestación de servicios - Sujeto informante 4 .....	79
<b>Tabla 9</b> Facturación por evento.....	80
<b>Tabla 10</b> Facturación por evento.....	81
<b>Tabla 11</b> Contratación de servicios .....	82
<b>Tabla 12</b> Contratación de servicios .....	84
<b>Tabla 13</b> Costos y gastos.....	85
<b>Tabla 14</b> Costos y gastos.....	86
<b>Tabla 15</b> Gestión de cobros de cartera .....	88
<b>Tabla 16</b> Gestión de cobros de cartera .....	90
<b>Tabla 17</b> Gestión de costos.....	91
<b>Tabla 18</b> Gestión de costos.....	93
<b>Tabla 19</b> Optimización de gastos .....	94
<b>Tabla 20</b> Optimización de gastos .....	96
<b>Tabla 21</b> Glosas .....	97
<b>Tabla 22</b> Glosas .....	99
<b>Tabla 23</b> Mano de obra .....	100
<b>Tabla 24</b> Mano de obra .....	102
<b>Tabla 25</b> Insumos médicos.....	103
<b>Tabla 26</b> Insumos médicos.....	105

<b>Tabla 27</b> Maquinaria de trabajo.....	106
<b>Tabla 28</b> Maquinaria de trabajo.....	108
<b>Tabla 29</b> Servicios especializados contratados.....	109
<b>Tabla 30</b> Servicios especializados contratados.....	111

## LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico 1</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ambulancia básica? .....	72
<b>Gráfico 2</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de Radiología e imágenes diagnosticas?.....	73
<b>Gráfico 3</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cuidado Intensivo? .....	74
<b>Gráfico 4</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de hematología? .....	75
<b>Gráfico 5</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de atención domiciliaria de paciente agudo? .....	76
<b>Gráfico 6</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ultrasonido? .....	77
<b>Gráfico 7</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cirugía general? .....	78
<b>Gráfico 8</b> ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de oncología clínica? .....	79
<b>Gráfico 9</b> ¿Con que frecuencia la empresa suele facturar servicios prestados por evento, en medio de la crisis generada por el Covid-19? .....	80
<b>Gráfico 10</b> ¿Se ha visto aumentada la facturación por evento, teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?.....	81
<b>Gráfico 11</b> ¿Se hace la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19? .....	83

<b>Gráfico 12</b> ¿Teniendo en cuenta la presente crisis por el Covid-19, se ejecuta de manera adecuada el contrato pactado, de modo que se aprovechen todos los beneficios del contrato? .....	84
<b>Gráfico 13</b> ¿Se tiene un control riguroso de los costos y los gastos de la empresa teniendo en cuenta la presente crisis ocasionada por el Covid19?.....	86
<b>Gráfico 14</b> ¿Se realiza un prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19? .....	87
<b>Gráfico 15</b> ¿Teniendo en cuenta la prioridad del recaudo de la cartera dada la presente crisis sanitaria generada por el Covid-19, se solicita periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar? .....	89
<b>Gráfico 16</b> ¿Se tiene un plan de control de cobro de las carteras vencidas, dada la crisis ocasionada por el Covid-19, de modo que se puedan cobrar de manera efectiva estos valores? .....	90
<b>Gráfico 17</b> ¿Se tienen en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes teniendo en cuenta la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19? .....	92
<b>Gráfico 18</b> ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, se tiene un control de los valores de los costos adquiridos por la empresa con el fin de provisionar costos futuros? .....	93
<b>Gráfico 19</b> ¿De acuerdo con la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se elabora un presupuesto de gastos para de esta manera hacer mejor gestión de los mismos? .....	95
<b>Gráfico 20</b> ¿Teniendo en cuenta la crisis generada por el Covid-19, se genera cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad? .....	96



<b>Gráfico 21</b> ¿En la presente crisis generada por el Covid19, se procura optimizar mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas? .....	98
<b>Gráfico 22</b> ¿En la crisis ocasionada por el Covid-19, se hace gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas para definir ágilmente los valores de las cuentas por cobrar? .....	99
<b>Gráfico 23</b> ¿En medio de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se hace la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada, con el fin de que la prestación del servicio sea adecuada? .....	101
<b>Gráfico 24</b> ¿La empresa hace gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19? .....	102
<b>Gráfico 25</b> ¿La empresa tiene una planificación de control de inventario de los insumos médicos, en medio de la crisis ocasionada por el Covid19?.....	104
<b>Gráfico 26</b> ¿Durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos? .....	105
<b>Gráfico 27</b> ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, la empresa gestiona los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo? .....	107
<b>Gráfico 28</b> ¿La empresa hace los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño, en medio de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19? .....	108

**Gráfico 29** ¿En la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos sean requeridos?.....110

**Gráfico 30** Durante la crisis ocasionada por el Covid-19, ¿Con que frecuencia son requeridos los servicios suministrados por terceros? .....111

## LISTAS DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1</b> Operacionalización de la variable.....	58
<b>Cuadro 2</b> Distribución de la población .....	65

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO A</b> Instrumento de recolección de información .....	126
<b>ANEXO B</b> Confiabilidad del instrumento .....	148
<b>ANEXO C</b> Tabulación de datos .....	149

## INTRODUCCIÓN

La rentabilidad empresarial, es un término de suma importancia dentro de una organización debido a que esta se refiere a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable; Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo (MytripleA, s.f.).

Es por ello que la presente investigación, tiene como foco principal, indagar la forma en cómo se ha visto afectada la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud (IPS); puesto que esta emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, fue algo que se presentó de manera inesperada, impactando a este sector de la economía.

Este mismo ha venido reestructurándose y buscando la manera de sobrevivir económicamente, para así poder continuar como un negocio en marcha, con la suficiente solvencia económica; puesto que muchas de estas entidades, durante esta emergencia sanitaria, han visto su rentabilidad afectada, debido a que sus ingresos disminuyeron con respecto a los periodos de años inmediatamente anteriores, ya que el aislamiento preventivo evitó que muchos pacientes dejaran de asistir a estos centros de salud, por el pánico a contagiarse con este virus en dichas instalaciones.

## CAPITULO I

### 1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En esta época mucho se habla de la crisis generada por el COVID-19, de las cifras en cuanto a fallecimientos que este mismo ha causado a nivel mundial, las cuales no son nada alentadoras, del temor y las incomodidades producidas por las medidas de aislamiento obligatorio, de cómo las personas se han visto obligadas a cambiar su manera de vivir, de educarse, de trabajar.

También se ha tratado el tema de la desigualdad social y económica y la distribución de los recursos para el apoyo económico para la población más vulnerable, y de cómo se han visto afectados los distintos sectores económicos, donde muchas empresas y negocios familiares han tenido que cerrar sus puertas y dejar a muchas otras familias sin empleos y sin recursos para subsistir, tan fuerte ha sido el impacto de esta crisis que ni siquiera el sector que se encarga de atender la salud de la población mundial ha salido bien librada en alguna de sus áreas, debido a que se han visto obligados a usar sus recursos para realizar actividades específicas para COVID-19.

Según Maldonado (2015), en la revista consultoría contable, señala que:

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de

tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori (p. 2).

Uno de los sectores más afectados ha sido el de la salud como lo expresa en recientes informes la OMS donde nos muestran la situación actual en muchos de los grandes países en el mundo con respecto a su situación con la atención de pacientes y por ende económica en el sector salud, ya que, con esta crisis producida por el más reciente virus COVID-19, se evidencia que se ha limitado en gran cantidad la atención de los pacientes con enfermedades de base o no transmisibles como cáncer, diabetes, enfermedades cardiovasculares, todo esto en busca de mantener las medidas de aislamiento.

Es esta misma situación la que también ha afectado en aspectos financieros a este tipo de empresas de este sector, por lo que, han utilizado tanto recursos médicos como también monetarios (posiblemente destinados para otros tipos de actividades), para tener que enfocar su trabajo específicamente para atender a pacientes afectados por dicho virus, y también se han visto obligados a invertir más recursos humanos y tecnológicos puesto que, con la ayuda de estos se ha encontrado una solución para poder atender las necesidades de esta población.

De esta forma la revista el hospital detalla que dicha afectación no se salvan países como Estados Unidos y México, los cuales son potencia en toda América, donde el primero de estos ha tenido una crisis hospitalaria puesto que este tiene los más altos niveles de casos de COVID-19 en el mundo y por lo que se estima que por cada caso el estado perderá USD1.000, tanto así que el gobierno estadounidense a través de la Ley CARES se ha visto en la obligación de destinar más de 100 billones de USD para poder superar esta crisis.

Por su parte en el estado mexicano 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 contraste con el crecimiento en ventas de los negocios beneficiados, el segmento más afectado económicamente por la crisis sanitaria son los servicios médicos especializados quienes ante la caída en sus ingresos han reducido sus gastos hasta en un 30 % comparado con 2019, según lo indica la revista el hospital.

De la misma manera, en una noticia publicada en la revista Consultorsalud, Vivas menciona que a pesar de que la teoría bursátil apunta a que las grandes industrias farmacéuticas y el sector salud no pueden verse afectados ante una eventual crisis dado que la demanda siempre existe, especialmente, ante una pandemia como la del COVID-19, en la práctica hay millones en pérdidas. El efecto nocivo del coronavirus en la economía mundial también ha permeado la cotización de los laboratorios a nivel mundial, y ha ralentizado las fusiones con otras compañías farmacéuticas.

Según Vivas en la peor crisis bursátil a nivel global en décadas, los 600 mayores laboratorios dejan de percibir 452.000 millones de dólares en su volumen bursátil en el primer trimestre del año, según datos extraídos de la consultora Evaluate Pharma. La capitalización conjunta de esas compañías llega a los 3,8 billones de dólares. La gravedad de la situación se refleja en las 11 principales compañías farmacéuticas de las cuales solo Lilly finalizó este primer trimestre con saldos a favor de los inversores, mientras Roche cerró plano, y GSK y MSD cayeron en un 15%, según los datos de Evaluate.

Por otro lado, en Colombia según un reporte de Garzón publicado en la página de la radio Uniminuto, muchos creen que las empresas de la salud están pasando por un buen momento luego de el alto número de pacientes por Covid- 19, pero no, es todo lo contrario; el sistema de salud colombiano está en crisis por presupuesto. En



Colombia la cuarentena no ha permitido que el pico de contagio del COVID-19 sea el más alto, a comparación de otros países de Latinoamérica.

Sin embargo, se debe tener en cuenta, que, por miedo al contagio muchas personas dejaron de asistir a estas entidades, por esta razón, su situación económica está de mal en peor, porque estas instituciones ganan por los servicios que prestan, por ende, si no prestan servicios no ganan dinero. Los hospitales necesitan hoy, más que nunca, ese dinero que han dejado de facturar y así pagar la nómina del personal entre médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo.

Lo anterior se evidencia en una noticia publicada por la revista Semana, donde informan que las cifras en algunos sectores de la salud son dramáticas. En Bogotá, los hospitales de alta complejidad que tenían 25.000 millones de pesos de ingresos mensuales cayeron a 12.000 millones, la ocupación en hospitalizaciones está en promedio a la mitad, las consultas externas, cirugías programadas y exámenes están cancelados casi en su totalidad. Hasta las urgencias, siempre colapsadas, operan hoy a menos del 70 por ciento; asimismo resaltaron el hecho de que los hospitales necesitan hoy, más que nunca, ese dinero que han dejado de facturar. Lo primero, para pagar la nómina, que suele ser el rubro más alto. No tendría ningún sentido que los profesionales de la salud, los héroes del momento, sufran despidos masivos o les atrasen sus salarios.

Además, la revista La silla vacía, en una de sus noticias, comenta que los hospitales privados como el Universitario de Medellín y el de Río negro que antes de la pandemia, facturaban 40.000 millones de pesos al mes y en abril de este año 2020 solo facturaron 25.000 millones, lo que los llevo a reducir costos. Además, hospitales grandes, con varias especialidades como el San Ignacio y San Vicente, han tenido el problema extra de que muchos de los servicios rentables que prestan son especialidades que se están atendiendo menos por el Covid-19.

Como lo refleja una encuesta realizada por la ACHC con 101 de sus afiliados, donde muestra que en urgencias los hospitales y clínicas están trabajando con el 41% de la capacidad (cuando antes de la pandemia estaban por encima del 100%) y en cuidados intensivos están a un 52% de capacidad. Igualmente reflejó que el 74% de los hospitales ha tenido que cancelar procedimientos médicos y quirúrgicos.

Por consiguiente, la revista Dinero da a conocer en su artículo que la estrategia para enfrentar la pandemia también ha significado irrigar el sistema de salud con recursos para evitar traumatismos a la hora de atender a los usuarios. Ruiz ha dicho que a lo largo de este año han girado \$21,1 billones entre recursos ordinarios (Unidad de Pago por Capitación –UPC, giros que se desprenden de la Ley de Punto Final) y extraordinarios. En un informe, la Superintendencia de Salud explica que de los \$5,1 billones entregados a las EPS, en marzo de este año, utilizaron el 80% para pagar a las IPS, proveedores y otros actores del sistema y otro 20% “para aumentar las inversiones que respaldan las reservas técnicas de las EPS, para cumplir con sus obligaciones futuras”.

Más adelante el mismo artículo continúa diciendo que el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) se compone de los regímenes contributivo y subsidiado. El primero se nutre de los aportes hechos por los empleados y empleadores, y el segundo se financia a partir de una bolsa en la que aportan las personas del contributivo y el Gobierno. Por cada afiliado de ambos regímenes, el Gobierno reconoce una Unidad de Pago por Capitación (UPC), que para este año corresponde a alrededor de \$74.000 mensuales para el contributivo y unos \$69.000 mensuales para el subsidiado.

Según el Dane, la pandemia ha destruido puestos de trabajo, el desempleo en Colombia alcanzó 12,6%, 1,8 puntos más respecto al mismo periodo de Junio de 2019, y los informes hechos por Fedesarrollo, Anif, el FMI y otros centros de investigación afirman que al final de 2020 podría situarse entre 14% y 20%. En ese

oscuro panorama, un sector de los empleados formales se desafiliará del sistema, las EPS tendrán menos ingresos y el Gobierno tendrá que gastar más para mantener el régimen contributivo. Como explican expertos consultados por la revista Dinero, el aumento del desempleo en el país inevitablemente llevará, en el mejor de los escenarios, a que muchos afiliados del régimen contributivo se pasen al subsidiado y, en el peor, a que otros tantos se desafilien masivamente.

Morales, presidente de la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi), explica que el sistema de salud colombiano tiene unos mecanismos de solidaridad que ahora han demostrado su bondad. Permiten que los trabajadores que abruptamente dejan de cotizar puedan seguir afiliados a su EPS hasta por 3 meses sin necesidad de cotizar. Y, además, que si pertenecen al Sisbén 1 y 2, pasen automáticamente al régimen subsidiado, incluso en su misma EPS.

Además, Morales sigue comentando que esa situación pone en jaque a los trabajadores formales y también representa un desafío económico para las EPS, que tendrán mayores gastos y menores ingresos. El SGSSS tiene entre sus bondades mecanismos para mantener a los trabajadores afiliados. Pero su correcto funcionamiento depende de que haya bastantes aportantes al régimen contributivo. Eso solo existe ante altos niveles de empleo formal.

En ese sentido, Morales, afirma que el aumento del desempleo a raíz de la pandemia significa menos afiliado, en especial de ese sector que después de finalizada la protección laboral, si no cumple los requisitos para recibir subsidio, queda desprotegida y no va a poder continuar asegurado. “Nos volvemos empresas más ‘pequeñas ‘por reducción de afiliados. Pero en segundo lugar nos corresponde cubrir a personas que no cotizan. Lo cual está muy bien desde el punto de vista del sistema y de la solidaridad, pero plantea un desafío financiero”, afirma Morales.

Medimás expresa un ejemplo de estas dificultades. Jairo Lancheros, gerente de operaciones de esta EPS, afirma que el mes pasado no recaudaron cerca \$9.200 millones, entre cartera morosa y cesación de pagos, la mayoría de los trabajadores independientes. Para Lancheros los gastos de las EPS también pueden aumentar debido a que han tenido que reactivar las afiliaciones de algunas personas para atenderlos en cuestiones relacionadas con la covid-19.

A causa de esta crisis La Banca de Desarrollo Territorial (Findeter) lanzó una línea de crédito denominada 'Compromiso Sector Salud' con el fin de beneficiar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y a las Entidades Promotoras de Salud (EPS). Con este crédito de redescuento Findeter y el Ministerio de Salud buscan contribuir al fortalecimiento financiero (capital de trabajo) de las IPS y EPS que ante la coyuntura están centrando sus esfuerzos en la atención de la pandemia.

Igualmente, Valledupar no es la excepción, esta ciudad ubicada en el norte de Colombia, más exactamente en el Departamento del Cesar, también se ha visto afectada muy fuertemente en muchos de sus sectores económicos por las repercusiones del Covid-19, y el sector encargado de suministrar el servicio de salud de los valduparences ha sido uno de ellos. En esta ciudad existen muchas empresas dedicadas a esta labor (hospitales, clínicas, laboratorios etc.), las cuales se han visto gravemente afectadas en su economía y que además su actividad se ha visto comprometida por esta misma razón, puesto que los recursos obtenidos en los últimos meses no han sido los presupuestados en periodos anteriores y los gastos y costos persisten e incluso aumentan poniendo así en jaque la supervivencia de algunas entidades de este gremio.

Durante los primeros meses donde el aislamiento preventivo fue mucho más riguroso, procurando evitar y reducir el avance de contagios de Covid-19, algunas clínicas y hospitales permanecieron sin mucha producción y/o actividad, hasta llegar al punto de decir que estaban desoladas. Siendo este uno de los aspectos más

significativos en la disminución de su facturación y por ello mismo la reducción de recursos de inversión y funcionamiento en este tipo de entidades. Por otra parte, la más fuerte fuente de ingresos en este periodo de pandemia para estas empresas ha sido la atención de pacientes contagiados por Covid-19, razón por la cual también se han visto obligados a utilizar recursos destinados para otras actividades, para poder atender a la población anteriormente mencionada.

En informes elaborados con una muestra de la radicación de facturas en una de las empresas prestadoras de salud (EPS), se observa que para el caso de algunas de estas empresas el golpe ha sido muy fuerte y su rendimiento financiero ha sido muy escaso, como lo es el caso de la IPS Centro de Imagenología Castulo Ropain SAS que tuvo un exorbitante descenso en su facturación de un 91.19%, seguido Dzhimecamba S.A.S. con un 82.97%, por otro lado y no en menos significativa cifras, otras de estas empresas también han sentido el duro golpe de esta crisis, como es el caso de la Clínica del Cesar SA una de las más reconocidas de la ciudad cuyo grado de facturación disminuyó en un 63.36%, mismo caso sucede con el servicio de ambulancias que presta la empresa Ambulancias Proyectar el cual tuvo una disminución de un 53.88%, esto solo por tocar las cifras más relevantes.

En este sentido unos de los efectos más significativos producidos por esta situación son: que algunas de estas entidades han tenido que reducir los salarios de sus empleados, el tiempo laboral de los mismos, incluso la reducción o despido del personal de planta, también que personal médico dedicado a otras actividades se vea obligado a atender a pacientes diagnosticados por este virus, otro de estos aspectos significativos ha sido la reducción en los suministros de materiales médicos y quirúrgicos como también los insumos de medicamentos que no tienen demanda alguna para diagnósticos distintos a Covid-19.

De igual manera si esta situación persiste puede que las consecuencias sean más grave para algunas de esas entidades, especialmente con las de menor tamaño o recursos y también aquellas que al momento de presentarse esta crisis apenas daban inicio a sus actividades, esta situación si no se hace algo al respecto puede provocar incluso el cese de actividades de algunas de estas empresas, incluso el cierre total de las mismas, quedando así en estado de quiebra, impactando en gran manera en la economía de este sector y también al personal que se beneficia con el desarrollo de estas actividades.

Por ende para que estas empresas puedan minimizar perdidas futuras lo más recomendable es que ejerzan mecanismos de control que garanticen a los usuarios el mayor porcentaje de inhibición del contagio para que estos puedan acceder con mayor seguridad y menos riesgo a los servicios que necesiten y de esta manera estas empresas puedan contrarrestar el pronóstico anteriormente mencionado, puesto que si se garantizan la adecuada prestación de estos servicios, los ingresos generados por estos se verían a la alza y por ende estas pueden obtener una mayor rentabilidad de los mismos.

### **1.1.1 Formulación del problema**

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se formuló el siguiente interrogante a responder en el desarrollo de la investigación, con el objetivo de reducir la investigación a sus aspectos y relaciones más esenciales, ya que este funciona como base al momento de establecer los indicadores a estudiar y que por ende servirán como orientación para el desarrollo de la investigación.

- ❖ ¿Cuál ha sido el efecto en la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud?

## 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.2.1 Objetivo general

- ❖ Analizar la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- ❖ Determinar cuáles son los elementos de la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Conocer que factores aumentan o disminuyen la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Identificar los costos atribuibles a la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está orientada hacia el análisis de la situación ocasionada por el reciente virus COVID-19, el cual ha ocasionado traumas financieros, económicos y generalmente rentables en algunas empresas del sector salud, afectando gravemente su estabilidad en este nicho de mercado, por tal razón se realizará esta investigación, buscando desglosar los principales factores que han afectado directa e indirectamente los puntos claves que están relacionados con la rentabilidad y el sostenimiento de estas entidades en dicho mercado.

Esta investigación tiene como fundamentos teóricos los conocimientos adquiridos durante la carrera de contaduría pública en la Fundación Universitaria del Área Andina, estos tienen como base las teorías adquiridas como lo son las Contables, administrativas y gerenciales, y también las herramientas bibliográficas las cuales nos ayudan a enfocar una mejor visión de lo que se pretende plasmar en dicha investigación.

En el mismo sentido este proyecto procura la aplicación de las diferentes teorías y conceptos anteriormente mencionados, teniendo en cuenta las condiciones que se pueden encontrar en todo el ecosistema que rodea a estas empresas y que de alguna manera repercuten en cada una de ellas, puesto que estas tienen mucha relevancia a la hora de formular una estratégica que permita la sostenibilidad de las mismas.

Por ello, desde el punto de vista práctico, lo que se aporta con esta investigación es el conocer el impacto económico o financiero, que afecta la rentabilidad de algunas instituciones prestadoras de salud, y de esta manera poder analizar la información obtenida con la de periodos anteriores, para que, a partir de los resultados arrojados, tener los datos suficientes para poder determinar o formular las posibles soluciones, que estas entidades deben implementar para mejorar esta



problemática, con el fin de que estas empresas puedan ejecutar un plan de acción que les permita mantenerse en el mercado y de esta manera poder sobrevivir en el mismo, desarrollando sus actividades para que dentro de un lapso de tiempo puedan verse recuperadas de las pérdidas ocasionadas por las medidas sanitarias tomadas para evitar la propagación del COVID-19 en nuestra ciudad.

Desde el punto de vista metodológico, y para poder cumplir con los objetivos trazados en esta investigación se ha utilizado la técnica de recolección de datos, para evaluar de manera eficiente la información encontrada y así poder plantear las posibles soluciones que estas entidades deberían poner en práctica para poder subsanar las pérdidas económicas que han sufrido en esta crisis y que han afectado de manera negativa su rentabilidad y así mismo su estabilidad en el mercado.

Así mismo teniendo en cuenta la información recolectada, para darle un punto de vista social, esta indagación está diseñada para que los accionistas, socios, gerentes o altos mandos directivos de estas entidades, cualquiera que sea, puedan tener datos concretos y específicos y con base a estos poder ejecutar un plan de acción que les ayude en la toma de decisiones. También para que toda persona que requiera investigar sobre este tema, pueda conocer y comprender a profundidad los problemas del sector, sus falencias y fortalezas del mismo.

#### **1.4 DELIMITACIÓN**

La presente investigación se llevará a cabo en la ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar – Colombia, realizando una revisión en ciertas áreas económicas de las instituciones prestadoras de salud de la ciudad. El desarrollo de las actividades de la investigación está enmarcado en un lapso de tiempo de cuatro (4) meses, los cuales transcurren desde agosto de 2020 hasta noviembre de 2020. El área de conocimiento en el que se desarrolla dicha investigación es la rentabilidad empresarial en instituciones prestadoras de salud.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se desarrollan una serie de indagaciones asociadas con el problema planteado, donde se trata todo lo referente a las bases teóricas y la definición conceptual y operacional de las variables a ser estudiadas; reflejando la importancia y la relación que guarda cada concepto con el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación.

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Suárez, Puerto, Rodríguez y Ramírez (2017), realizaron una investigación sobre la crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación. El objetivo fue determinar cuáles son las percepciones de distintos actores del sistema de salud colombiano sobre los problemas del sistema que están detrás de la crisis. Se realizó un estudio cualitativo a partir de entrevistas semiestructuradas y en profundidad con cuarenta agentes del sector salud, en Bogotá, Cali, Ibagué, Espinal y Calima-Darién.

Los resultados mostraron que la corrupción, el incumplimiento de normas y los conflictos entre los intereses de diversos actores del sistema debilitan la legitimidad de este último, atomizan la cooperación y cohesión de los actores y fortalecen el interés particular. La polución normativa, la inconsistencia temporal de las normas y la información incompleta generan incertidumbre, confusión y desintegración en el interior del sistema, con lo cual contribuyen al desenvolvimiento de una crisis regulatoria con respecto a la cual se hace urgente recuperar espacios de toma de

decisiones colectivas y concertadas que promuevan el diálogo y la superación de los intereses rentistas individualistas.

En este antecedente se puede detallar como se veía afectada anteriormente la rentabilidad de las empresas del sector salud (IPS), por el manejo que se les daba a los recursos que en su momento el estado le giraba a las EPS y que estas no utilizaban para los fines pertinentes, en el pago a las IPS por la prestación de servicios a la población colombiana. Por ende, este antecedente refleja que el sistema de salud antes de esta pandemia por Covid-19, ya había enfrentado otro gran problema como lo fue en su momento el mal manejo de los recursos que se destinaban para la prestación de los servicios.

Fontalvo, Mendoza y Visbal (2016), realizaron una investigación donde se analizó el gasto público en salud de los entes territoriales colombianos. El objetivo fue analizar el comportamiento que han tenido los indicadores de productividad y rentabilidad financieros en las empresas prestadoras de salud del Régimen Contributivo en Colombia entre 2008 y 2010. Para esto utilizó una investigación aplicada, cuantitativa e inductiva con utilización de Análisis Discriminante (ADM), que permitió analizar el comportamiento de los indicadores seleccionados.

Donde se pudo evidenciar y demostrar en el trabajo de investigación que el análisis de las medias del indicador Utilidad Operacional / Valor agregado (IP2) este presentó diferencias significativas. Para el análisis de la función discriminante mejoraron los indicadores Utilidad Bruta / Ingresos Operacionales (MB) y Utilidad Operacional / Valor agregado (IP2) durante los periodos 2008 y 2010 en las entidades de salud del Régimen Contributivo. Además, a través de este método utilizado se pudo analizar el comportamiento relacionado con los indicadores analizados en los años estudiados y concluir que estos presentaron diferencias relevantes. Así mismo, se puede predecir el análisis de la población con un 61,1 % de probabilidad.

El anterior antecedente evidencia el estudio de dos aspectos que son de suma importancia dentro de una organización, el primero de ellos es la productividad, el cual refleja la eficiencia y eficacia de cada uno de los procesos que se llevan dentro de la empresa y el segundo es la rentabilidad financiera, el cual estudia los beneficios económicos que obtiene una entidad, los cuales se obtienen de recursos propios o de inversiones que se hayan realizado. Por esta razón, este antecedente fue tomado como referencia para esta investigación, ya que señala las pautas que se deben tener en cuenta al momento de analizar los indicadores de rentabilidad y que importancia reflejan estos en el sector salud.

Núñez y García (2016), Llevaron a cabo una investigación titulada: Análisis financiero de los años 2013 y 2014 de la empresa Dr. PROSALUD IPS, con el fin de determinar estrategias que mejoren sus procesos. Esta tuvo como objeto de estudio la aplicación de un análisis financiero para la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña, siendo éste motivado por la falta de un análisis a los estados financieros y a lo que esto comprende.

El análisis en mención, parte de la realización de un diagnóstico financiero, en donde se recurrió a la utilización de una matriz DOFA, que incluye los resultados de la composición de los elementos de los estados financieros como también la información que se pudo obtener de las encuestas realizadas, incluye además una verificación del cumplimiento de los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, como el cálculo e interpretación de las principales razones e indicadores financieros y la aplicación de herramientas como el análisis horizontal y vertical, que sirvieron de base para la elaboración del informe financiero.

La metodología desarrollada para la ejecución de éste análisis financiero, en cuanto a su tipo de investigación fue descriptiva, por medio de la cual se aplicaron métodos cuantitativos que permitieron determinar la cantidad de personas objeto de estudio; a su vez el método cualitativo, porque permitió conocer las características de la

población; de esta manera la investigación arrojaría resultados definitivos y claros que ayudarían a la realización del análisis financiero de la empresa DR. PROSALUD IPS de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

Los resultados obtenidos durante el proceso de ejecución del análisis financiero, fueron excelentes por cuanto se determinó mediante los indicadores financieros y el análisis vertical y horizontal la situación actual de la empresa, demostrando que, aunque existen razones a mejorar, ésta se encuentra rentablemente dentro de los parámetros ideales para continuar con la empresa.

Este antecedente es tenido en cuenta para esta investigación, ya que dentro de su contenido refleja cuales son las herramientas del análisis financiero y además recalca sobre cuales son y cómo se trabaja con cada uno de los indicadores financieros. Todo esto es de suma importancia debido a que nos sirve como pautas a tener presente al momento de analizar los elementos que conforman la rentabilidad del sector salud.

Betancur y Agudelo (2013), realizaron una tesis que estuvo orientada al diagnóstico financiero de la IPS PROSALCO en los años 2010 -2012, con el fin de evaluar la situación pasada y presente de esta empresa, detectar amenazas y fortalezas y emitir sugerencias y recomendaciones que propendan por el objetivo básico financiero. Para su realización, fue necesaria la utilización de análisis de estados financieros, indicadores, inductores de valor, y otras herramientas financieras como el Valor Económico Agregado, Análisis del Capital de Trabajo, Ebitda, Flujo de Caja las cuales permiten determinar el resultado de la generación de valor de la IPS.

El análisis de las herramientas financieras permite concluir que, aunque PROSALCO IPS se encuentra en un proceso de expansión y crecimiento generalizado en las operaciones y transacciones, es importante hacer énfasis y focalizar la atención en el ciclo de caja, y en la optimización del capital de trabajo,

ya que son algunos de los principales problemas que afectan el desempeño financiero.

La anterior investigación fue tenida en cuenta debido a que brinda parámetros de como estudiar y que se debe tener en cuenta al momento de analizar la situación financiera de una entidad del sector salud; indicando que hay que realizar un estudio de los estados financieros, y de este modo también analizar su endeudamiento y rentabilidad, y la gerencia de valor. Pautas que arrojaran un reflejo interno de que tan rentable es la empresa.

Gómez, Fontalvo y Vergara (2013), ejecutaron una investigación donde se evaluó el impacto en los indicadores de rentabilidad de las entidades de salud acreditadas durante los periodos 2008 y 2010, por medio de la aplicación de análisis discriminante multivariado en 20 organizaciones de salud acreditadas que presentaron sus estados financieros en la Superintendencia de Salud.

Para esto se definen y calculan los indicadores financieros para explicar la pertenencia, discriminación y evolución; en esta Investigación se pudo demostrar por medio de las funciones discriminantes que existen diferencias significativas para el indicador Margen Bruto (MB); y por el análisis de las medias que la acreditación impacta positivamente en los indicadores Margen Neto (MN) y Margen Operacional (MO), los cuáles evolucionaron. Se pudo concluir que el modelo permite pronosticar y facilitar la toma decisiones a los responsables de estos procesos para desarrollar acciones que contribuyan con el mejoramiento de los estados financieros de las entidades de salud acreditadas.

Este antecedente fue tomado, puesto que, resalta el hecho de que para que una entidad opere con un buen nivel de rentabilidad, se deben tener presente los indicadores de gestión los cuales señalan, identifican, cuantifican y evalúan el comportamiento de la organización, los cuales contribuyen de manera directa, al

momento de medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar el costo y el gasto, y de esta manera generar utilidades. En otras palabras, se deben tener en cuenta todos aquellos elementos y factores, que hacen parte de la rentabilidad y que influyen directamente en el rendimiento económico y financiero de la organización.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Rentabilidad empresarial**

El término rentabilidad ha sido objeto de estudio desde tiempo atrás, donde muchos autores han creado distintas definiciones para explicar de la mejor manera este término, pero todos encaminados hacia un mismo objetivo, por ejemplo, según Díaz (2012), en su libro Análisis contable con un enfoque empresarial, precisa por rentabilidad, la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos (p.69).

Además, según Ccaccya (2016), la rentabilidad es una noción que se aplicada a todo ejercicio económico, en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con propósito de alcanzar determinados resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios (p. VII-1).

Asimismo, Lizcano y Castelló (2004), definen que la rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa de generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas. Por tanto, se puede afirmar que la rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una

actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio. El excedente aparece en la fase o etapa final del intercambio. Es por ello que la medición del resultado adquiere una significación concreta en tanto se compara con los factores implicados para su obtención: los recursos económicos y los recursos financieros (p.10).

De esta manera se entiende como rentabilidad empresarial, la capacidad que tiene un ente económico de utilizar todos sus recursos, distribuidos en los distintos procesos que lo componen, para poder generar la cantidad de ingresos suficientes y así solventar todos los costos y los gastos inherentes a su operatividad, y que luego de que estos sean deducidos, existan suficientes ingresos los cuales puedan ser repartidos entre los socios, accionistas o en su defecto los dueños de estos entes.

### **2.2.1.1 Tipos de Rentabilidad**

#### **2.2.1.1.1 La Rentabilidad económica o ROI (Return On Investment)**

Para Sánchez (2002), la rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad (p.5).



Asimismo, Sánchez (2002), continúa diciendo que a la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio (p.6). Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad económica (ROI)} = \frac{\text{BAII}}{\text{Activo Total}} \cdot 100$$

En este sentido se puede decir que la rentabilidad económica permite saber cómo interactúan los activos en la generación de ingresos en las empresas y como estos ayudan a que la misma pueda obtener beneficios a través de ellos, teniendo en cuenta que, para saber esto, antes se debe haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa tiene que pagar.

#### **2.2.1.1.2 La Rentabilidad financiera o ROE (Return On Equity)**

Sánchez (2002), explica que la rentabilidad financiera es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Además, Sánchez (2002), recalca que una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos

generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa. En este sentido, Sánchez, agrega que la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista (p.10). Su fórmula es:

$$\text{Rentabilidad financiera (ROE)} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}} \cdot 100$$

De lo anterior se deduce que, la rentabilidad financiera busca un aspecto o un enfoque más general de la producción, producto de la operación de una empresa, y esta se puede decir que es más apetecida por los accionistas, socios o inversores ya que, puede brindar una visibilidad más amplia o global de la situación financiera real de la organización, por este motivo el enfoque de esta investigación se basa en la rentabilidad financiera.

## 2.2.1.2 Indicadores de Rentabilidad

### 2.2.1.2.1 Rentabilidad neta del activo (Dupont)

Granel (2019), define al sistema Dupont, como un ratio financiero de gran utilidad, de los más importantes para el análisis del desempeño económico y laboral de una empresa, ya que combina los principales indicadores financieros con el propósito de determinar el nivel de eficiencia de la empresa. Por otra parte, La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (s.f.), indica que esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \cdot \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Si bien la rentabilidad neta del activo se puede obtener dividiendo la utilidad neta para el activo total, la variación presentada en su fórmula, conocida como “Sistema Dupont”, permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total, con lo que se puede identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo. En algunos casos este indicador puede ser negativo debido a que, para obtener las utilidades netas, las utilidades del ejercicio se ven afectadas por la conciliación tributaria, en la cual, si existe un monto muy alto de gastos no deducibles, el impuesto a la renta tendrá un valor elevado, el mismo que, al sumarse con la participación de trabajadores puede ser incluso superior a la utilidad del ejercicio.

#### **2.2.1.2.2 Margen Bruto**

De acuerdo con García (2017), el margen bruto se refiere al beneficio directo que consigue una empresa de un servicio o bien. Para calcularlo debe tenerse en cuenta la diferencia entre el precio de venta del artículo sin contar con el IVA y el gasto de producción. También se conoce a este término como margen de beneficio. En otras palabras, es el beneficio directo de la actividad de la compañía, sin descontar impuestos, gastos de personal y otros costes. Su fórmula es:

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas}}$$

#### **2.2.1.2.3 Margen Operacional**

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos

financieros, por ejemplo, cuando no incluye deuda en su financiamiento, o cuando la deuda incluida no implica costo financiero por provenir de socios, proveedores o gastos acumulados. (Supercias, s.f.). Su fórmula es:

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas}}$$

#### **2.2.1.2.4 Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)**

Según La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (s.f.), Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. La inconveniencia de estos últimos se deriva del hecho que este tipo de ingresos tienden a ser inestables o esporádicos y no reflejan la rentabilidad propia del negocio. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. Entonces, si solamente se analizara el margen neto, las conclusiones serían incompletas y erróneas. Su fórmula es:

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

#### **2.2.1.2.5 Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

Conforme con Supercias (s.f.), La rentabilidad operacional del patrimonio permite identificar la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa, sin tomar en cuenta los gastos financieros ni de impuestos y participación de trabajadores. Por tanto, para su análisis es importante tomar en cuenta la diferencia que existe entre este indicador y el de rentabilidad financiera,

para conocer cuál es el impacto de los gastos financieros e impuestos en la rentabilidad de los accionistas. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

#### 2.2.1.2.6 Rentabilidad financiera

Supercias (s.f.), indica que la rentabilidad financiera se constituye como un indicador sumamente importante, pues mide el beneficio neto (deducidos los gastos financieros, impuestos y participación de trabajadores) generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa. Refleja, además, las expectativas de los accionistas o socios, que suelen estar representadas por el denominado costo de oportunidad, que indica la rentabilidad que dejan de percibir en lugar de optar por otras alternativas de inversiones de riesgo.

Bajo esta concepción, es importante para el empresario determinar qué factor o factores han generado o afectado a la rentabilidad, en este caso, a partir de la rotación, el margen, el apalancamiento financiero y el efecto fiscal que mide la repercusión que tiene el impuesto sobre la utilidad neta. Con el análisis de estas relaciones los administradores podrán formular políticas que fortalezcan, modifiquen o sustituyan a las tomadas por la empresa.

### **2.2.1.3 Elementos de rentabilidad**

#### **2.2.1.3.1 Prestación de servicios**

Conforme a Minsalud la Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas.

Entonces la prestación de servicios, consiste en dar atención médica a la población, con lo cual se busca determinar cómo se encuentra la persona en su nivel físico y psicológico. “Los servicios de salud, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria, puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas” (Pérez & Merino, 2014).

En otras palabras, se puede entender que la prestación de los servicios de salud en Colombia sirve a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud como uno de los principales indicadores de rentabilidad, puesto que, al desarrollar cada una de estas actividades en atención a una población de usuarios en específico y también de manera general, es como inicia el hecho generador de sus ingresos.

#### **2.2.1.3.2 Facturación por evento**

Este concepto surge al momento de presentarse una urgencia y que por la cual una persona, en este caso un paciente, debe ser atendido con prontitud, debido al grado de emergencia de la situación, todas las IPS están en la obligación de brindar esta

primera atención, hasta garantizar la superación de dicha emergencia por parte del paciente y luego ser remitido según el tipo de afiliación que el paciente disponga del sistema de seguridad Social y la red de su EPS, ARS o ente territorial, atención inicial de urgencias no requiere convenios ni contratos con las entidades aseguradoras (EPS, ARS, ni con Secretarías de Salud). Tampoco necesita de autorización ni orden por parte de ellas, de esta manera de forma eventual las IPS facturan estos servicios prestados a las EPS donde se encuentre afiliado el paciente atendido.

De acuerdo con el decreto 4747 de 2010, en su artículo 4, este pago por evento, es un mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente (p.2).

### **2.2.1.3.3 Contratación de servicios**

Para Atehortúa (2018), “la contratación de servicios de salud entre Entidades Responsables de Pago y prestadores de servicios de salud es el mecanismo para que la población tenga acceso efectivo a los servicios de salud”. Es esta la manera en la que por medio de las entidades prestadoras de salud (EPS) se garantizan los servicios requeridos o solicitados por una población de usuarios, haciendo gestión en la suscripción de contratos con las entidades destinadas a la prestación de estos servicios en salud (IPS), ya sean estos generales o específicos. A este conjunto de contrataciones le podemos llamar red prestadora de servicios y por la cual se garantiza la plena atención de la población. Es por ello que el Decreto 4747 de 2007, en su artículo 4, define los principales mecanismos de pago aplicables a la compra de servicios de salud, los cuales son:

❖ ***Pago por capitación.***

El pago por anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas. Además, el mismo decreto 4747 de 2010 en su artículo 7, define las Condiciones mínimas que se deben incluir en los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios mediante el mecanismo de pago por capitación.

Los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios que celebren las entidades responsables del pago de servicios de salud con prestadores de servicios de salud establecidos en su red para la atención de la población a su cargo, mediante el mecanismo de pago por capitación, deberán contemplar, además de las condiciones mínimas establecidas en el artículo 6 del presente decreto, las siguientes:

- Base de datos con la identificación de los usuarios cubiertos con el acuerdo de voluntades.
- Perfil epidemiológico de la población objeto del acuerdo de voluntades.
- Monto que debe ser pagado por el responsable del pago por cada persona con derecho a ser atendida, en un período determinado, en el marco de los servicios convenidos o pactados con el prestador de servicios.
- Identificación de las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en la capitación, de acuerdo con la codificación que establezca el Ministerio de la Protección Social.
- Metas de cobertura, resolutivez y oportunidad en la atención, que tengan en cuenta la normatividad vigente.
- Condiciones de ajuste en el precio asociadas a las novedades de ingreso o retiro que se presenten en la población a cargo de la entidad responsable del pago.



- Condiciones para el reemplazo de personas cubiertas por el acuerdo de voluntades, asociadas a las novedades de ingreso o retiro que se presenten en la población a cargo de la entidad responsable del pago.

❖ ***Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico***

El Decreto 4747 de 2010, lo estipula como un mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente (p.2).

#### **2.2.1.3.4 Costos y gastos**

##### **2.2.1.3.4.1 Costos**

El Ministerio de Salud Pública (2009), refiere al costo como el conjunto de indicadores que permiten evaluar la eficiencia del trabajo de una Entidad. En ellos se refleja el nivel de actividad alcanzado, el grado de eficiencia con que se utilizan los fondos y la óptima utilización de los recursos materiales. Los costos representan los recursos consumidos y aplicados a las actividades de un período económico determinado.

En relación con lo anterior, los costos son todas aquellas erogaciones de dinero que son necesarias en la compra de insumos, maquinaria, pago de mano de obra directa, entre otros, que están directamente relacionado en la prestación de los servicios de salud que este tipo de entidades ofrece, teniendo en cuenta que estas salidas de dinero, producto de la prestación de estos servicios, pueden ser

recuperables en determinado tiempo. A continuación, se mencionan algunos costos que son de suma importancia dentro de una organización, como lo son:

❖ **Costos directos**

Según el Ministerio de Salud Pública (2009), los costos directos, se pueden identificar plenamente o asociar a servicios que se están ejecutando, así como también puede decirse de aquellos que permiten establecer su correspondiente relación con área organizativa determinada, la cual tiene la responsabilidad de decidir su empleo o utilización. Generalmente pueden considerarse como tales, aquellos gastos originados por: El pago de la fuerza de trabajo que ejecuta directamente las acciones, los consumos de los materiales utilizados y los servicios y otras obligaciones que puedan asociarse de forma directa a la actividad que se ejecuta (p.5).

❖ **Costos indirectos**

Constituyen gastos o partes de gastos que no pueden asociarse de manera directa a la ejecución de las actividades y por regla general, se originan en otras áreas organizativas que apoyan las acciones de los que lo reciben. Son ejemplos de estos costos los administrativos de toda índole, los de áreas de servicios, auxiliares y otros que se ejecutan con la finalidad de apoyar las actividades que realiza la Entidad (Ministerio de Salud Pública, 2009, p.5).

❖ **Costos fijos**

El Ministerio de Salud Pública (2009), los define como aquellos cuyas cuantías no varían en relación con el nivel de actividad realizado, o sea, que se mantienen constantes, aunque hasta cierto límite, independientemente del volumen alcanzado en dichos niveles. Su fijeza o constancia lo determina la necesidad de incurrir en dichos gastos a pesar de que el volumen o nivel de actividad estuviera muy por debajo del límite establecido. Ejemplo: salario y depreciación (p.5).

### ❖ *Costos variables*

A diferencia de los costos fijos se puede entender o definir a los costos variables como los montos que están directamente asociados al nivel de actividad, como pueden ser los gastos que se incurren en: Medicamentos, alimentos, servicio de lavandería y otros. Las cuantías de estos costos aumentan o disminuyen en correspondencia con el mayor o menor número de pacientes atendidos (Ministerio de Salud Pública, 2009, p.5).

#### **2.2.1.3.4.2 Gastos**

Pedrosa (2015), define que el gasto es la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, se suele realizar mediante una cantidad saliente de dinero. También se denomina egreso. Dicho con otras palabras, cuando se tiene un gasto o egreso, lo que se hace es realizar una transacción enviando dinero a cambio de recibir un bien o servicio.

Además, Pedrosa indica, que cuando realizamos un gasto, se produce una salida de dinero con la que obtenemos un bien, servicio o trasvase de dinero hacia otro agente del que esperamos algo. Sin embargo, esa salida de dinero no tiene por qué producirse en ese momento, ya que podemos gastar algo y pagarlo después o, al contrario. En contabilidad, se establece mediante el principio de devengo, que los gastos se registrarán en el momento en que ocurren, con independencia de la fecha de su pago.

Dicho de otra manera, los gastos son todos aquellos bienes consumibles o que se difieren a cierto tiempo, o los pagos por servicios adquiridos por las empresas y que ayudan, permiten o garantizan un mejor funcionamiento de la misma, aunque estos no estén directamente relacionados con la actividad principal de la organización, aclarando que estos no son recuperables en el tiempo.

## **2.2.1.4 Factores que aumentan o disminuyen la rentabilidad**

### **2.2.1.4.1 Gestión de cobros de cartera**

De acuerdo con un documento publicado por E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación (s.f.), es el “proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar”. Este proceso en cada una de las entidades prestadoras de salud le permite garantizar la sostenibilidad financiera de las mismas a través de la gestión de cobro y el recaudo de los recursos económicos producto de la venta de servicios de salud, los cuales son prestados a los afiliados de las entidades contratantes y usuarios particulares, con el fin de contribuir al flujo de caja de dichas empresas. En la gestión de cobros de cartera por lo general se presentan las siguientes actividades:

- Planeación de Gestión de Cobro
- Verificación de Pagos Contra facturas radicadas
- Gestión de Soportes de pago
- Conciliación de cuentas
- Confirmación de los pagos recibidos
- Actualización de Estado de Cartera
- Archivo
- Liquidación de intereses
- Cobro pre-jurídico

### **2.2.1.4.2 Gestión de costos**

Acorde con Rodríguez (2015), la gestión de costos incluye los procesos relacionados con planificar, estimar, financiar, obtener financiamiento, gestionar y controlar los costos de modo que se complete el proyecto dentro del presupuesto aprobado. Muchas grandes empresas en el mundo aplican lo que se conoce como

presupuesto de costos, el cual, al momento de su ejecución les permite cuantificar y de esta manera hacer una mejor gestión de los mismos. Debido a esto, muchos consultores comienzan sus procesos de gestión financiera al enumerar los costos fijos y variables. Conforme a Improven consultores (2002), Algunos de los aspectos en los que puede ayudar la gestión de costes son:

- Conocer los costes exactos y la rentabilidad de los productos/servicios.
- Determinar el coste de un producto/servicio previo a su desarrollo para conocer si genera valor.
- Conocer los costes y la rentabilidad de los procesos.
- Detectar puntos de mejora de los procesos.
- Conocer la rentabilidad por segmentos / clientes.
- Conocer oportunidades de negocio a nivel estratégico.

#### **2.2.1.4.3 Optimización de gastos**

Según la revista Entrepreneur (s.f.), todo buen emprendedor debe saber que la reducción y optimización de gastos es un tema estratégico. Al desarrollar esta labor es necesario enfocarla en rubros claves, sobre los cuales se tenga control y que al reducirlos no afecten el negocio. Una empresa no debe esperar una crisis para iniciar un programa para lograr la máxima eficiencia en los gastos.

Entonces la optimización de los gastos, es un aspecto fundamental en la supervivencia financiera de cualquier entidad, ya que por medio de esta herramienta se puede detectar fugas de dineros que son gastados ineficientes y que por ende afecta a la rentabilidad y el desarrollo financiero adecuado de la organización. Es por medio de la aplicación de optimización de los gastos que la empresa cualquiera que sea su actividad pueden usar más efectivamente los recursos destinados a esta área y obtener mejores resultados en la operación de su actividad.

#### **2.2.1.4.4 Glosas**

Esta es definida por la resolución 3047 de 2008, como una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de una factura por prestación de servicios de salud, esta es identificada como hallazgo por la entidad responsable del pago durante la revisión integral o proceso de auditoría de cuentas, además dichas glosas requieren ser conciliadas y posteriormente resueltas por parte de la empresa contratante y de la empresa prestadora de servicios para que así, pueda definirse el valor real a pagar de la factura emitida y radicada.

#### **2.2.1.5 Costos atribuibles a la rentabilidad**

##### **2.2.1.5.1 Mano de obra**

Como en toda empresa parte de los costos atribuibles a la operación de su actividad es la mano de obra, en el caso de una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud se entiende que esta “incluye el tiempo de doctores, enfermeras y especialistas que prestan sus servicios en el hospital y cobran sus honorarios a los pacientes por medio de este” (Sepúlveda, Mosquera & Gaviria, 2014, p.24). La remuneración total de estos trabajadores (salario básico más prestaciones sociales) por el tiempo empleado en labores productivas, es lo que constituye el costo de Mano de Obra Directa.

##### **2.2.1.5.2 Insumos médicos**

Para definir lo que corresponde a insumos médicos, como una de las partes que intervienen en los costos de una entidad prestadora de salud, se tiene que estos son sustancia, mezcla de sustancias, material, aparato o instrumento empleado solo o en combinación para el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y prevención de enfermedades en humanos (Insumedicos del Valle, s.f.).

### 2.2.1.5.3 Maquinaria de trabajo

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2013), define la maquinaria como el conjunto de partes o componentes (de los cuales al menos uno es móvil) vinculados entre sí y asociados para una aplicación determinada, provisto o concebido para estar provisto de un sistema de accionamiento distinto del que utiliza únicamente la fuerza humana o animal aplicada directamente (p.10).

Si un centro de salud no cuenta con la tecnología pertinente, no podrá prestar un servicio de calidad o atención completa, por tal razón este tipo de entidades deben hacer un gasto significativo para la obtención de estos equipos y de esta manera poder ejercer su operación de la mejor manera. Esta razón convierte a estas maquinarias en parte importantes de los costos. Es por ello que a estas maquinarias de trabajo hay que realizarles sus respectivos mantenimientos ya sean preventivos o correctivos dependiendo el caso para que estas estén en sus óptimas condiciones.

Según Torres (s.f.), El mantenimiento preventivo se realiza a todos aquellos equipos, maquinaria e infraestructura, la cual va a permanecer por mucho tiempo en la organización, requiere de unas tareas periódicas para poder alargar su vida útil y evitar que tenga averías por no conservarlo adecuadamente. El mantenimiento preventivo se planifica y se realiza periódicamente a los equipos de la organización y se realiza antes de que el equipo tenga una avería.

Asimismo, la OMS (2012), indica que el MP habitualmente se programa a intervalos definidos e incluye tareas de mantenimiento específicas como lubricación, limpieza (por ejemplo, de filtros) o reemplazo de piezas que comúnmente se desgastan (por ejemplo, cojinetes) o que tienen una vida útil limitada (por ejemplo, tubos). Por lo general es el fabricante el que establece los procedimientos e intervalos.

El mantenimiento correctivo se realiza cuando se rompe un equipo, maquinaria o parte de la infraestructura de tu organización y debes repararlo para poder meterlo de nuevo en el ciclo productivo de tu empresa, es decir, para que funcione de nuevo y poder operar con él como estabas haciendo (Torres, s.f.). Este mantenimiento correctivo es de gran importancia dentro de una organización, ya que, como se mencionó anteriormente se encarga de detectar las roturas y desperfectos que se presentan en equipos y maquinarias, y repararlos para que puedan continuar en su normal funcionamiento, para que así la rentabilidad de las empresas no se vea afectada a causa de una suspensión en alguna de sus actividades. Cabe resaltar que este tipo de mantenimiento se presenta de manera imprevista.

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, se concluye que es mucha la importancia que tienen estos tipos de mantenimientos en las empresas, puesto que están directamente relacionadas con su operatividad y el pleno desarrollo de sus actividades, por esta razón es pertinente que se sigan de manera rigurosa las indicaciones suministradas por los fabricantes de dichas maquinarias para obtener un mejor aprovechamiento de ellas durante su vida útil.

#### **2.2.1.5.4 Servicios especializados contratados**

Son servicios especializados aquellos que un centro médico debe contratar de manera externa, puesto que estos no se encuentran dentro de su catálogo de servicios, pero que dentro de la prestación del mismo o en la atención de un paciente se ven obligados a utilizar. También hacen parte de esos elementos que están inmiscuidos en los costos que pueden aumentar o disminuir la rentabilidad de este tipo de empresas, puesto que el monto a pagar por la adquisición de estos servicios no es poco, por lo cual obliga a estas empresas a provisionar los recursos necesarios para la obtención de estos.



En un artículo publicado por la revista Consultorsalud (2018), se encuentra que las Entidades Responsables de Pago y los Prestadores de Servicios de Salud tienen libertad para seleccionar las tecnologías en salud a contratar, las tarifas, los precios, las modalidades de contratación y de pago y los incentivos, en el marco de la Política de Atención Integral en Salud. Esta libertad contractual estará limitada por la integración vertical prevista en el artículo 15 de la Ley 1122 de 2007 y la contratación mínima obligatoria con la red pública y tendrá las restricciones y obligaciones previstas en la Constitución, la Ley.

## **2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LA VARIABLE**

### **2.3.1 Definición conceptual**

Según Díaz (2012), en su libro titulado: Análisis contable con un enfoque empresarial, manifiesta: La rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos (p.69).

### **2.3.2 Definición operacional**

Para medir la variable de la presente investigación, la cual está enfocada en las entidades prestadoras de salud, se empleará como dimensión congruente con los objetivos: La rentabilidad empresarial. Estas mediciones se realizarán analizando los indicadores que se presentan en el Cuadro 1. Operacionalización de la Variable.

<b>CUADRO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE</b>				
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.				
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>AUTORES</b>
Determinar cuáles son los elementos de la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud	Rentabilidad Empresarial	Elementos	Prestación de servicios	Pérez y Merino (2014)
			Facturación por evento	Decreto 4747 de 2010
			Contratación de servicios	Atehortúa (2018)
			Costos y Gastos	Ministerio de Salud Pública (2009), Pedrosa (2015)
Conocer que factores aumentan o disminuyen la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud		Factores	Gestión de cobros de cartera	E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación (s.f.)
			Gestión de costos	Rodríguez (2015)
			Optimización de gastos	Revista Entrepreneur (s.f.)
			Glosas	Resolución 3047 de 2008
Identificar los costos atribuibles a la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud		Costo	Mano de obra	Sepúlveda, Mosquera & Gaviria (2014)
			Insumos médicos	Insumedicos del Valle (s.f.)
			Maquinaria de trabajo	Organización Internacional del Trabajo (2013), OMS (2012), Torres (s.f.)
			Servicios especializados contratados	Revista Consultorsalud (2018).

**Cuadro 1** Operacionalización de la variable

## CAPITULO III

### 3 MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico permite conocer que mecanismos se utilizaran para estudiar y analizar el problema planteado y que conlleven a obtener de manera objetiva los resultados, es decir, el diseño metodológico permite al investigador seleccionar las herramientas fundamentales para ejecutar la investigación. En su elaboración se define la unidad de estudio, la población, la muestra, los métodos, las técnicas y procedimientos a utilizar, así como las alternativas para la valoración estadística de los resultados, dando la posibilidad de elaborar la estrategia más acertada para realizar la investigación (Hernández, 2012, p.25). Es por ello que este capítulo contiene el tipo de investigación que se utilizó, el diseño de la investigación, la población y muestra de estudio y la técnica de recolección de datos.

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con los propósitos que persigue esta investigación, su método es de enfoque positivista puesto que esta permite sustentar la investigación, comprobar sus hipótesis por medio de métodos estadísticos y determinar las variables mediante la expresión numérica. En cuanto al nivel de conocimiento es una investigación descriptiva ya que está orientada a analizar el comportamiento de la variable en el contexto de estudio.

Según Stracuzzi y Pestana (2012), el paradigma con enfoque cuantitativo se fundamenta en el positivismo, el cual percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la

experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de Operacionalización que permiten descomponer el todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo. El positivismo (Comte, 1978-1857) afirma que el espíritu humano debe renunciar a conocer el ser mismo (la naturaleza) de las cosas y contentarse con las verdades que proporcionan la observación y la experimentación (p.40).

Asimismo, Santiesteban (2017), define que el positivismo es una corriente de la filosofía burguesa, que proclama como fuente única del conocimiento verídico, auténtico, a las ciencias concretas (empíricas) y que niega el valor cognoscitivo de la investigación filosófica. Es significativo señalar que surgió como tendencia filosófica en la década del 30 y del 40 del siglo XIX. Su fundador fue el Francés Comte. El referido autor concebía el positivismo como punto culminante, como evolución del pensamiento humano de la fase teológica a la metafísica y de ésta a la positivista (p.20).

Igualmente, Seguel, Valenzuela, y Sanhueza (2012), afirman que el positivismo se orienta hacia un trabajo metodológico de investigación que ha prevalecido por sobre otras manifestaciones investigativas identificando la realidad en forma objetiva y empírica (p.160); en la actualidad, el paradigma positivista presenta ciertas características que es necesario precisar: su interés es explicar, controlar y predecir; la naturaleza de la realidad la describe como dada, singular, tangible, fragmentable y convergente; la relación sujeto objeto la manifiesta como independiente, neutral y libre de valores; su objetivo fundamental es la generalización mediante metodologías deductivas, cuantitativas, centradas sobre semejanzas; la explicación última está orientada a la causalidad, causas reales temporalmente precedentes y simultáneas; finalmente está libre de valores que pudieran contaminar los resultados (p.163).

Según Tamayo y Tamayo (2003), la investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p.46).

También, Arias (2012), da a conocer que es la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24). Su principal objetivo es describir el fenómeno y reflejar lo esencial y más significativo del mismo, sin tener en cuenta las causas que lo originan, para lo que es necesario captar sus relaciones internas y regularidades, así como aquellos aspectos donde se revela lo general. En este tipo de investigación es de principal importancia la profundidad teórica del planteamiento investigativo, pues ayuda a comprender el valor científico de los resultados obtenidos (Hernández, 2012, p.66).

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación no experimental, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p.149).

De igual importancia, Kerlinger y Lee (2002), definen la investigación no experimental como la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente (p.504).

Además, Campos y Covarrubias (2010), indican que la investigación no experimental se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en realidad sin la intervención directa del investigador. Generalmente tienen un enfoque retrospectivo. La investigación no experimental es conocida también la investigación no experimental se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en realidad sin la intervención directa del investigador. Generalmente tienen un enfoque retrospectivo. La investigación no experimental es conocida también como investigación ex-pos-facto. Se trata de investigar hechos que ya ocurrieron observando las variables y relaciones entre estas en su contexto natural (p.78).

Según Hernández et al. (2010), los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.151). Este tipo de diseños realizan observaciones en un momento único en el tiempo. Cuando miden variables de manera individual y reportan esas mediciones son descriptivos. Cuando describen relaciones entre variables y establecen procesos de causalidad entre variables son correlacionales /causales (Campos y Covarrubias. 2010, p.79).

Stracuzzi y Pestana (2012), definen que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente

natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (p.88).

De igual manera para Arias (2012), La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p.31).

Según Campos y Covarrubias (2010), la investigación de campo reside en que le permiten al investigador cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas con respecto a su calidad. No obstante, presentan la limitación de su reducido alcance: son muchos los datos que no se pueden alcanzar por esta vía, ya sea por restricciones espaciales o temporales, por carencia de recursos, etcétera. Los diseños de campo más frecuentes son el experimental, post- facto, la encuesta, el panel y el estudio de casos (p.48).

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

El término población es definido por Arias (2012), como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). Y Hernández (2012), hace su aporte indicando que la población es “cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos” (p.59).

Adicionalmente, Tamayo y Tamayo (2003), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (p.176). En este sentido, para la presente investigación, la población objeto de estudio está conformada por las empresas prestadoras de servicios del sector salud de la ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar, Colombia; a las cuales se les aplicó una encuesta.

De manera que la muestra según Hernández et al. (2010), “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.173); asimismo, Arias (2012), define que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83).

En este sentido, según Arias (2012), “para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo”. El cual es definido por Tamayo y Tamayo (2003), como “un instrumento de gran validez, en la investigación, con el cual el investigador selecciona las unidades representativas a partir de las cuales obtendrá los datos que le permitirán extraer inferencias acerca de la población sobre la cual se investiga” (P.177).

En relación con lo expuesto anteriormente, para esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico o aleatorio, el cual “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.” (Arias, 2012, p.83). “Se aplica si es posible conocer la probabilidad de selección de cada unidad componente de la muestra” (Stracuzzi y Pestana 2012, P.110). Según, Hernández (2012), Se basan en el supuesto de equiprobabilidad, donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para integrar la



muestra. La muestra es considerada auto ponderada y los resultados son considerados representativos, por lo que existe una mayor seguridad de que la muestra reproduzca las particularidades de la población (p.60).

**Cuadro 2. Distribución de la población**

<b>ENTIDADES</b>	<b>CIU</b>	<b>CARGO</b>
Ambulancias Proyectar SAS	8699 - Otras actividades de atención de la salud humana	Asistente contable
Centro de imagenología Cástulo Ropain Lobo SAS	8691 - Actividades de apoyo diagnóstico	Líder de facturación
Centro Regional de Oncología	8621 - Actividades de la práctica médica, sin internación	Auditora de cuentas en salud
Clínica Médicos	8610 - Actividades de hospitales y clínicas, con internación	Analista de Cartera

**Cuadro 2** Distribución de la población

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recopilar la información y tener un conocimiento preciso acerca de las variables, en esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. En este sentido, la encuesta para Stracuzzi y Pestana (2012), es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales (p.123).

Asimismo, Santiesteban (2017), indica que la encuesta, es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta, a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito sin la intervención directa de los que colaboran en la investigación (p.173).

De igual manera para Santiesteban (2017), el cuestionario es un instrumento básico de la observación, en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables (p.173). El cuestionario posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de este (p.174).

Igualmente, Stracuzzi y Pestana (2012), define que el cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abiertas o semiabiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua (p.131).

En esta monografía se aplicó un cuestionario dirigido a ciertas IPS del sector salud; instrumento que contaba con su portada, las instrucciones a seguir y los ítems con los aspectos a evaluar, con cinco (5) opciones de respuesta, presentadas en orden ascendente: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre; de acuerdo como lo estipula la escala de Likert.

En tal sentido, para Hernández et al. (2010), la escala tipo Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p.245).

### **3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS DATOS**

Con el propósito de que el instrumento a utilizar realmente cumpla con su objetivo, es necesario que el mismo sea validado. De acuerdo con Arias (2012), “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79). Para, Stracuzzi y Pestana (2012), “la validez se define como la ausencia de sesgos. Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir” (p.160).

Para hallar la validez del cuestionario, se envió a dos (02) expertos para su respectiva revisión; quienes examinaron las preguntas elaboradas, para determinar, si eran oportunas y si guardaba relación cada interrogante o ítems con la variable, las dimensiones y los indicadores. La formulación inicial del instrumento, presentó varias correcciones sugeridas por los mismos expertos conocedores del área de estudio; los cuales sugirieron que las preguntas del cuestionario fuesen más específicas y directas, para una mayor comprensión.

Respecto a la confiabilidad, según Hernández et al. (2010), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Por ende, dicha confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto, distribuida a diez (10) sujetos los cuales laboran en entidades del sector salud del municipio de Valledupar, Departamento del Cesar- Colombia, más específicamente en la parte asistencial.

Además, se utilizó la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es definido por García, González y Jornet (s.f.), como “un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems” (p.1). Con el fin de medir la confiabilidad del instrumento aplicado, dando como resultado una confiabilidad muy alta, ya que el resultado obtenido se encuentra entre el intervalo de confiabilidad de 0,81 a 1,00.

### **3.6 TÉCNICA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Para Campos y Covarrubias (2010), el análisis de datos se efectúa utilizando la matriz de datos, la cual esta guardada en un archivo. El análisis se realiza dependiendo del nivel de medición de las variables, las hipótesis y el interés del investigador (p.86). En función de lo anterior, para llevar a cabo este punto de la investigación, se procedió de la siguiente manera: en el caso del cuestionario se utilizó la técnica de estadística descriptiva, el cual fue presentado a través de tablas de frecuencias y diagramas de barras para presentar el comportamiento de los indicadores, las dimensiones y las variables, los resultados posteriormente fueron analizados y discutidos constatando con las teorías y antecedentes de la investigación.

### 3.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación surge cuando se identificaron problemas significativos en el entorno económico de ciertas entidades provocado por la más reciente pandemia de coronavirus (COVID-19), los cuales precisaban ser solucionados. Esta investigación parte de la metodología mencionada anteriormente, la cual cuenta con ciertos pasos o parámetros que ayudan a conseguir los resultados buscados, estos se obtuvieron de la siguiente manera:

- A. Se indagó respecto a estudios bibliográficos con la finalidad de lograr planteamiento del problema, formulando y aplicando las preguntas y las sub preguntas pertinentes, dándole origen al objetivo general y los objetivos específicos. De esta misma manera se delimitó el problema temporal y espacialmente, con el fin de centrar la investigación en un punto específico, con el área y la línea de investigación, así como los autores en que se sustentará el estudio.
- B. Se presentaron, desarrollaron y analizaron algunas bases teóricas y conceptos directamente relacionados con el recuadro de operacionalización de la variable. Se desarrolló la representación de la variable de estudio, junto con sus tres dimensiones e indicadores. Posterior a esto se procedió a la sustentación de la metodología de la investigación, basándose en algunos autores que han escrito al respecto.
- C. Se aplicó el instrumento (cuestionario) corregido, a la muestra objeto de estudio. Se analizaron, interpretaron y discutieron los resultados obtenidos en el instrumento aplicado. Además, se plantearon las conclusiones y del mismo modo se sugirieron las recomendaciones pertinentes con el fin de subsanar dichas falencias. Por último, se elaboraron las referencias bibliográficas, y de esta manera se culminó con la sustentación del trabajo de grado.

## CAPITULO IV

### 4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

En este capítulo se presenta objetivamente, a raíz de la investigación realizada, los resultados obtenidos, producto del instrumento aplicado, el cual fue diseñado para analizar la Rentabilidad Empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de Salud, en la ciudad de Valledupar, Departamento del Cesar – Colombia.

#### 4.1 PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

El presente análisis hace parte de la estructura fundamental de esta investigación, puesto que este mismo le ha brindado una sustancial contribución a la hora de resolver los objetivos propuestos, y a raíz de la interpretación de la información obtenida, se procede a confrontarla con las teorías en las cuales se sustenta el presente estudio.

Así mismo los datos recolectados se presentan mediante tablas según la metodología de la estadística descriptiva, revelando en cada respuesta seleccionada la frecuencia de la misma, preservando la relación con la Operacionalización de la variable, es decir, mostrando la variable, objetivos, dimensiones, indicadores e ítems. A continuación, se presenta el análisis de la información recolectada en el instrumento diseñado para analizar la variable:

**Variable:** Rentabilidad Empresarial.

**Objetivo:** Determinar cuáles son los elementos de la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

**Dimensión:** Elementos.

**Indicador:** Prestación de servicios, Facturación por evento, Contratación de servicios, Costos y gastos.

**Ítem 1:**

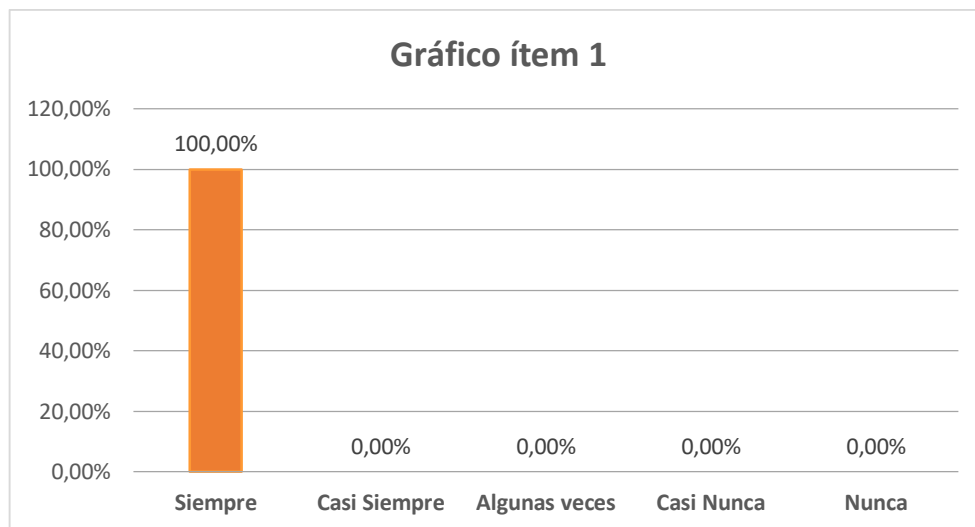
**Sujeto informante 1:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ambulancia básica?

**Tabla 1. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 1	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 1** Prestación de servicios - Sujeto informante 1



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 1** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ambulancia básica?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 1, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante uno (1), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de ambulancia básica.

**Sujeto informante 2:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de Radiología e imágenes diagnósticas?

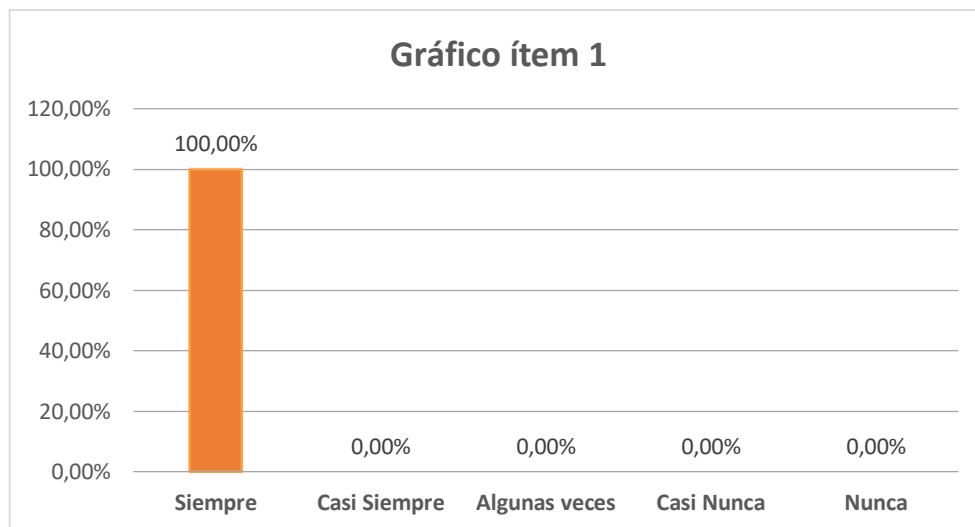
**Tabla 2. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 1 Total	%	% Acumulada
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 2** Prestación de servicios - Sujeto informante 2





Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 2** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de Radiología e imágenes diagnósticas?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 1, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante dos (2), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de Radiología e imágenes diagnósticas.

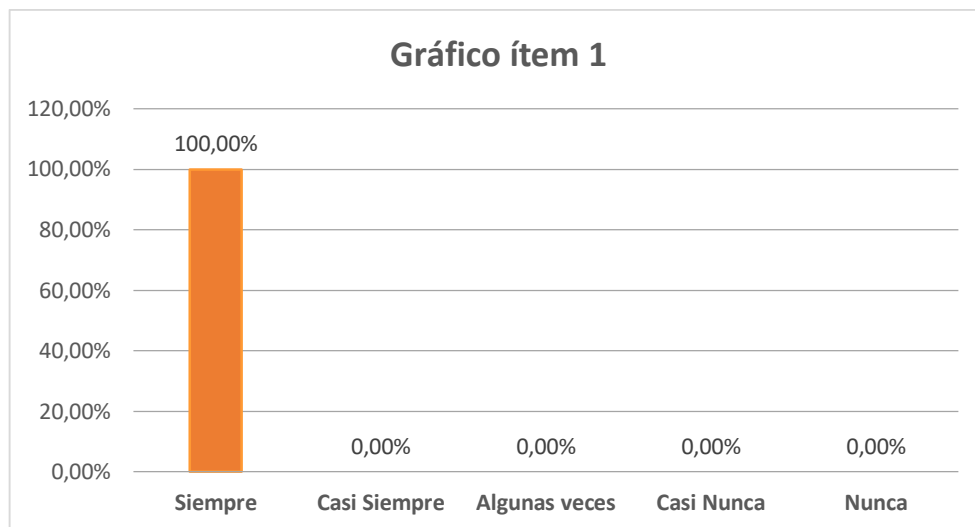
**Sujeto informante 3:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cuidado Intensivo?

**Tabla 3. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 1 Total	%	% Acumulada
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 3** Prestación de servicios - Sujeto informante 3



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 3** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cuidado Intensivo?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 1, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante tres (3), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de cuidado Intensivo.

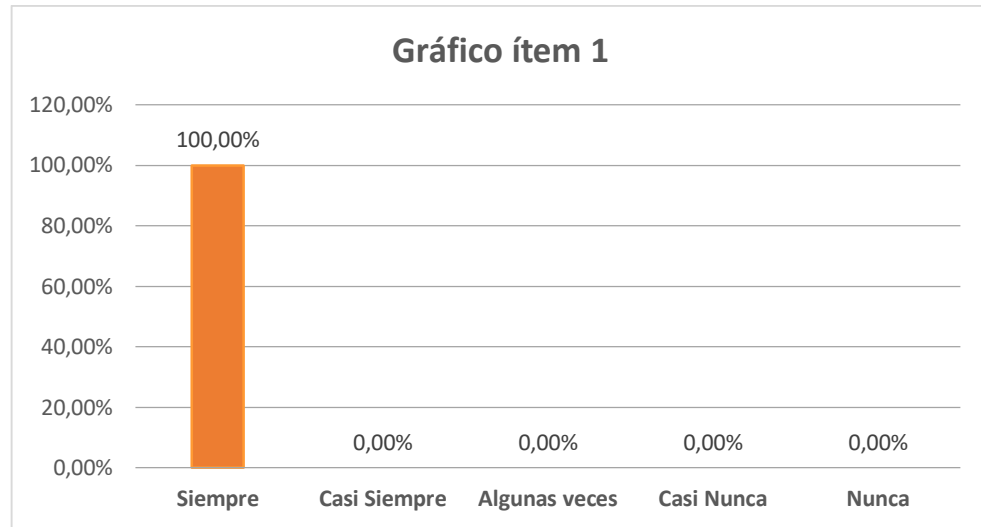
**Sujeto informante 4:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de hematología?

**Tabla 4. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 1 Total	%	% Acumulada
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 4** Prestación de servicios - Sujeto informante 4



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 4** *¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de hematología?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 1, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante cuatro (4), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de hematología.

**Ítem 2:**

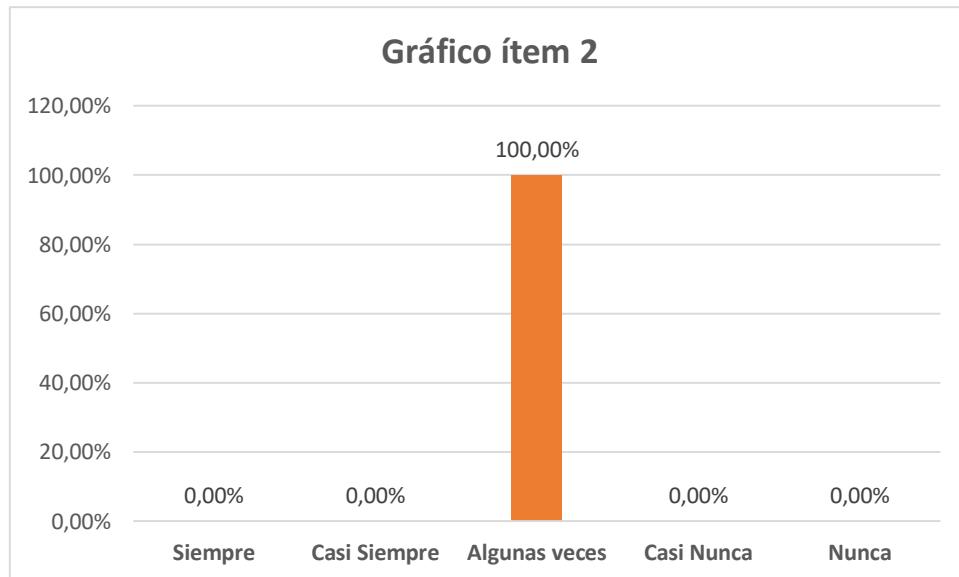
**Sujeto informante 1:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de atención domiciliaria de paciente agudo?

**Tabla 5. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 2 Total	%	% Acumulada
Siempre	0	0,00%	0,00%
Casi Siempre	0	0,00%	0,00%
Algunas veces	1	100,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 5** Prestación de servicios - Sujeto informante 1



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 5** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de atención domiciliaria de paciente agudo?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 2, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante uno (1), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de atención domiciliaria de paciente agudo.

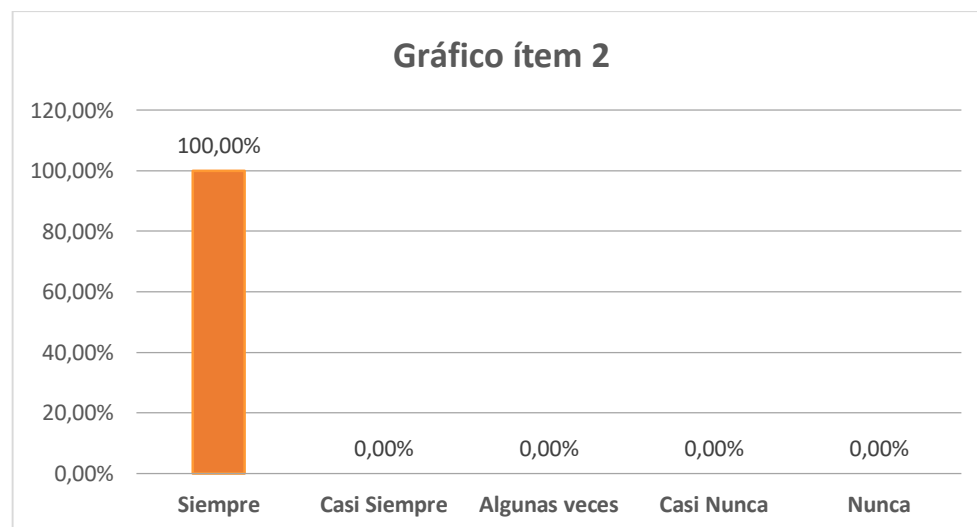
**Sujeto informante 2:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ultrasonido?

**Tabla 6. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 2 Total	%	% Acumulada
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 6** Prestación de servicios - Sujeto informante 2



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 6** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ultrasonido?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 2, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante dos (2), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de ultrasonido.

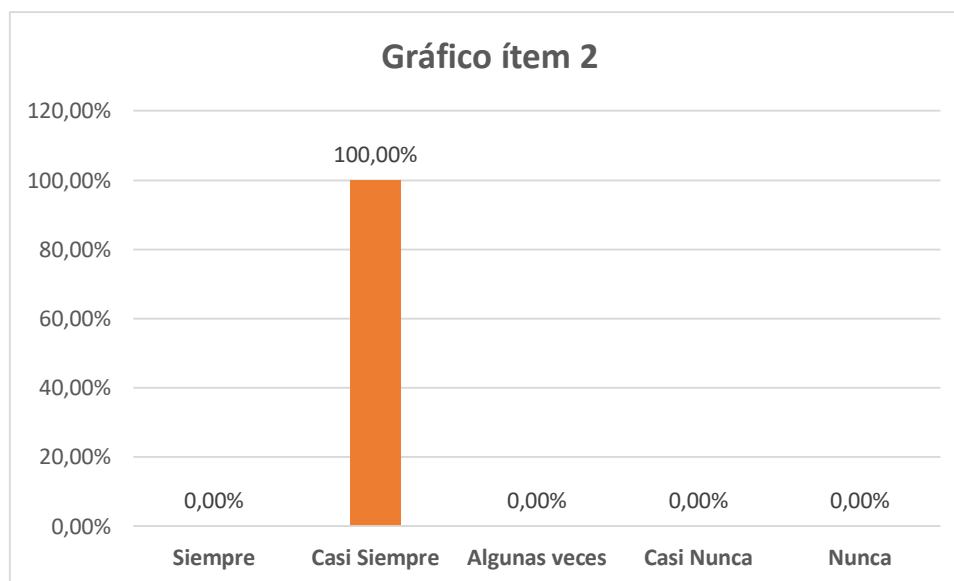
**Sujeto informante 3:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cirugía general?

**Tabla 7. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 2	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	0	0,00%	0,00%
Casi Siempre	1	100,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 7** Prestación de servicios - Sujeto informante 3



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 7** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de cirugía general?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 2, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante tres (3), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de cirugía general.

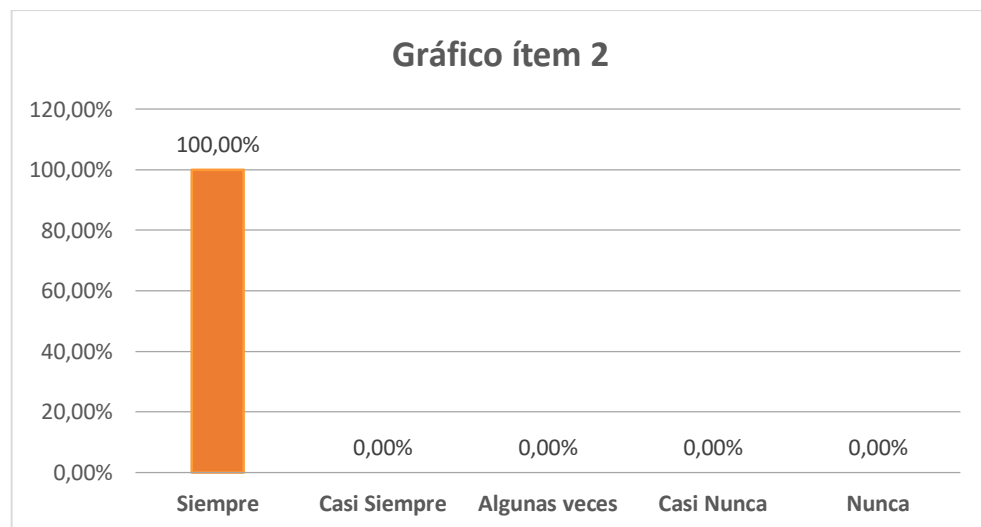
**Sujeto informante 4:** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de oncología clínica?

**Tabla 8. Prestación de servicios**

Alternativa	Ítems 2	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	1	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 8** Prestación de servicios - Sujeto informante 4



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 8** ¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de oncología clínica?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 2, del cuestionario aplicado, el cual refleja que un 100% correspondiente al sujeto informante cuatro (4), considera que su empresa en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre presta los servicios de oncología clínica.

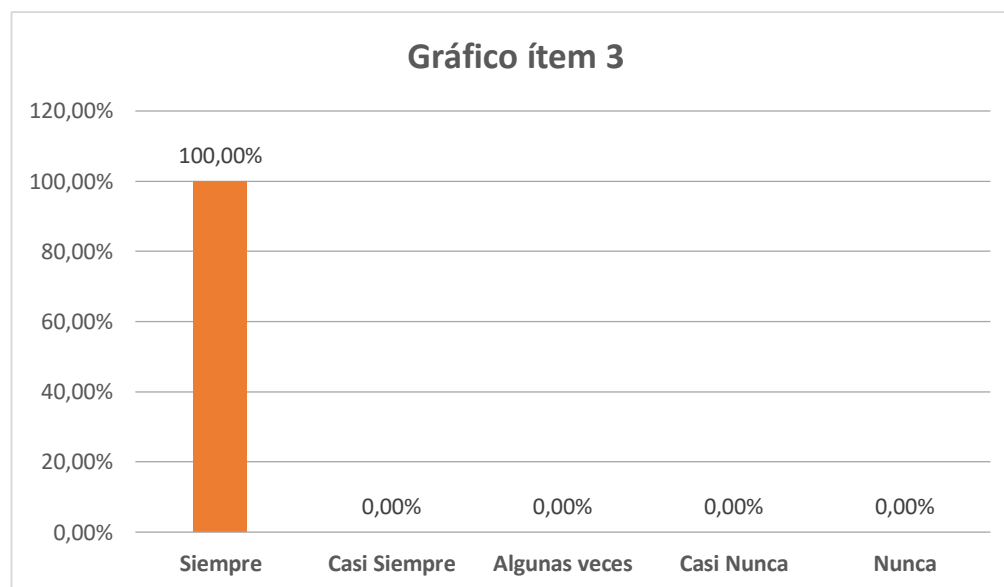
**Ítem 3:** ¿Con que frecuencia la empresa suele facturar servicios prestados por evento, en medio de la crisis generada por el Covid-19?

**Tabla 9. Facturación por evento**

Alternativa	Ítems 3		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	4	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 9** Facturación por evento



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 9** ¿Con que frecuencia la empresa suele facturar servicios prestados por evento, en medio de la crisis generada por el Covid-19?



La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 3 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 100% de los entrevistados consideran que sus empresas en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, siempre facturan servicios prestados por evento.

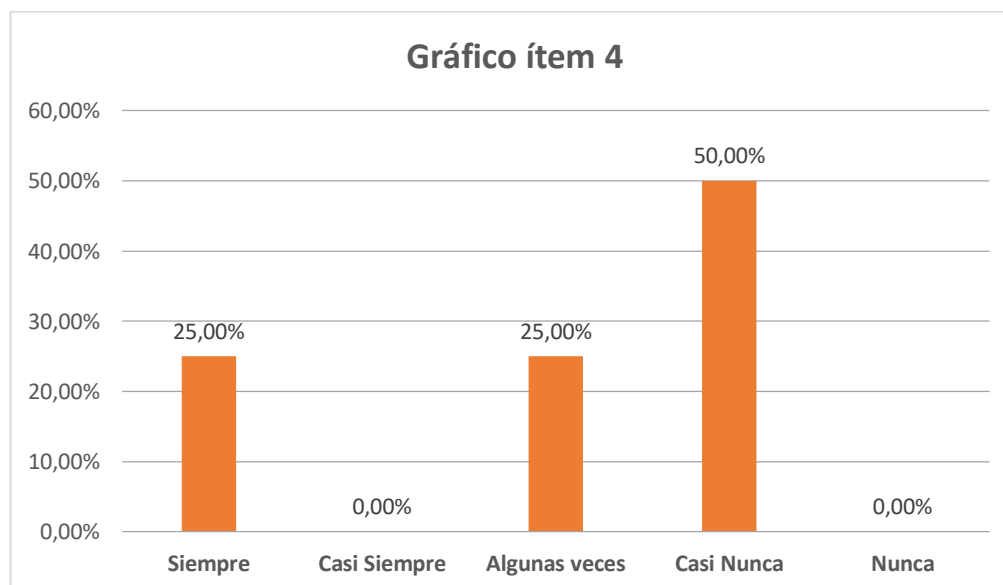
**Ítem 4:** ¿Se ha visto aumentada la facturación por evento, teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?

**Tabla 10. Facturación por evento**

Alternativa	Ítems 4	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	1	25,00%	25,00%
Casi Siempre	0	0,00%	25,00%
Algunas veces	1	25,00%	50,00%
Casi Nunca	2	50,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 10** Facturación por evento



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 10** ¿Se ha visto aumentada la facturación por evento, teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 4 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados aseguraron que casi nunca durante la crisis, la facturación por evento se ha visto aumentada, un 25% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, han visto aumentada la facturaron por evento; por el contrario, un 25% de los entrevistados afirma que algunas veces durante la crisis, la facturación por evento se ha visto aumentada.

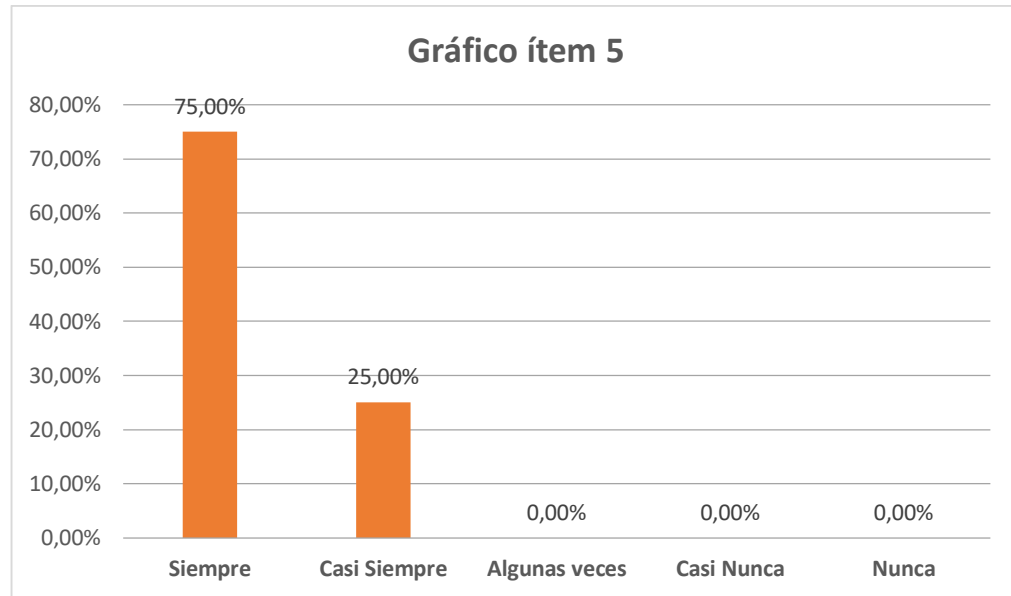
**Ítem 5:** ¿Se hace la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19?

**Tabla 11. Contratación de servicios**

Alternativa	Ítems 5	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 11** Contratación de servicios



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 11** ¿Se hace la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 5 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, realizan la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, realizan la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS.

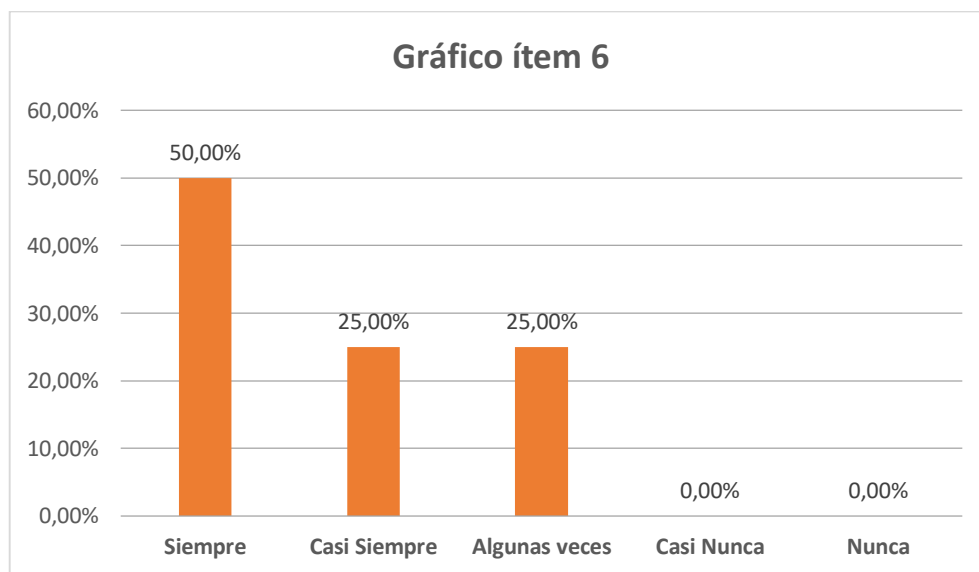
**Ítem 6:** ¿Teniendo en cuenta la presente crisis por el Covid-19, se ejecuta de manera adecuada el contrato pactado, de modo que se aprovechen todos los beneficios del contrato?

**Tabla 12. Contratación de servicios**

Alternativa	Ítems 6	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	2	50,00%	50,00%
Casi Siempre	1	25,00%	75,00%
Algunas veces	1	25,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 12** Contratación de servicios



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 12** ¿Teniendo en cuenta la presente crisis por el Covid-19, se ejecuta de manera adecuada el contrato pactado, de modo que se aprovechen todos los beneficios del contrato?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 6 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ejecuta de manera adecuada el contrato pactado; por el contrario, un 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, ejecuta de manera adecuada el contrato pactado; por otra parte, el otro 25% de los entrevistados aseguraron que algunas veces durante la crisis, ejecuta de manera adecuada el contrato pactado.

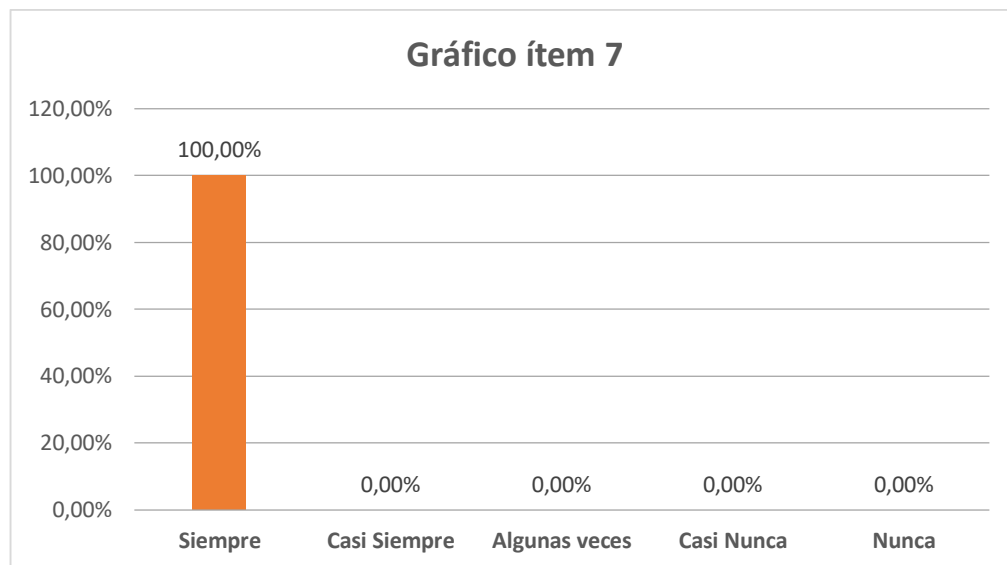
**Ítem 7:** ¿Se tiene un control riguroso de los costos y los gastos de la empresa teniendo en cuenta la presente crisis ocasionada por el Covid19?

**Tabla 13. Costos y gastos**

<b>Alternativa</b>	<b>Ítems 7 Total</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulada</b>
Siempre	4	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 13** Costos y gastos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 13** ¿Se tiene un control riguroso de los costos y los gastos de la empresa teniendo en cuenta la presente crisis ocasionada por el Covid19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 7 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 100% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, tienen un control riguroso de los costos y los gastos.

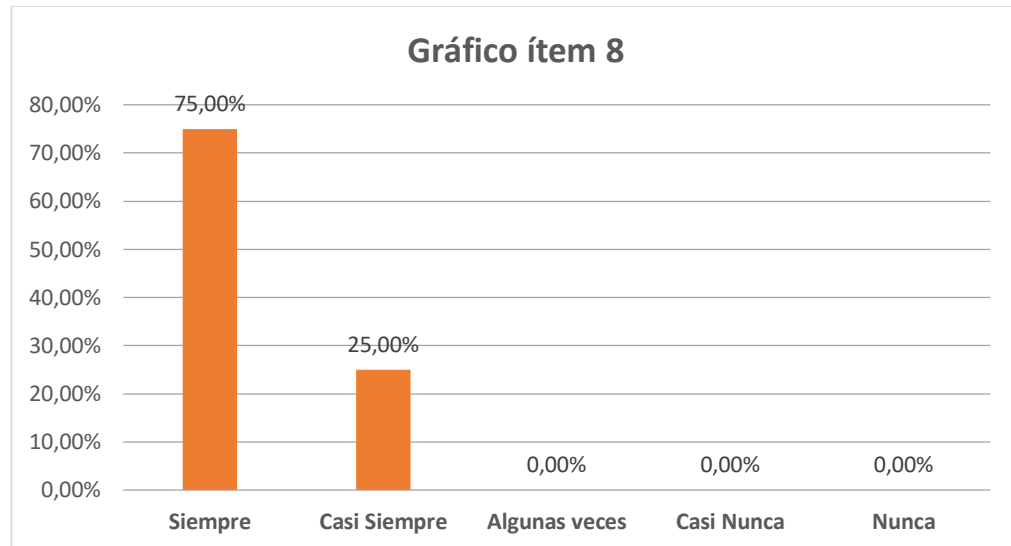
**Ítem 8:** ¿Se realiza un prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?

**Tabla 14. Costos y gastos**

Alternativa	Ítems 8	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 14** Costos y gastos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 14** ¿Se realiza un prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 8 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha realizado el prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha realizado el procedimiento anteriormente mencionado.

**Variable:** Rentabilidad Empresarial.

**Objetivo:** Conocer que factores aumentan o disminuyen la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

**Dimensión:** Factores.

**Indicador:** Gestión de cobros de cartera, Gestión de costos, Optimización de gastos, Glosas.

**Ítem 9:** ¿Teniendo en cuenta la prioridad del recaudo de la cartera dada la presente crisis sanitaria generada por el Covid-19, se solicita periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar?

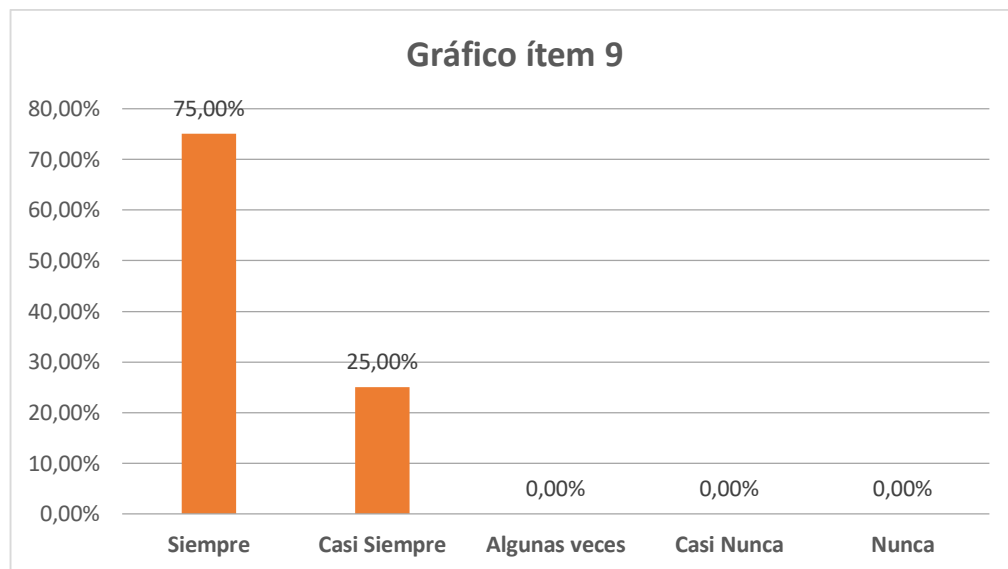
**Tabla 15. Gestión de cobros de cartera**

<b>Alternativa</b>	<b>Ítems 9 Total</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulada</b>
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 15** *Gestión de cobros de cartera*





Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 15** *¿Teniendo en cuenta la prioridad del recaudo de la cartera dada la presente crisis sanitaria generada por el Covid-19, se solicita periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 9 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus empresas siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha solicitado periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha solicitado periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar.

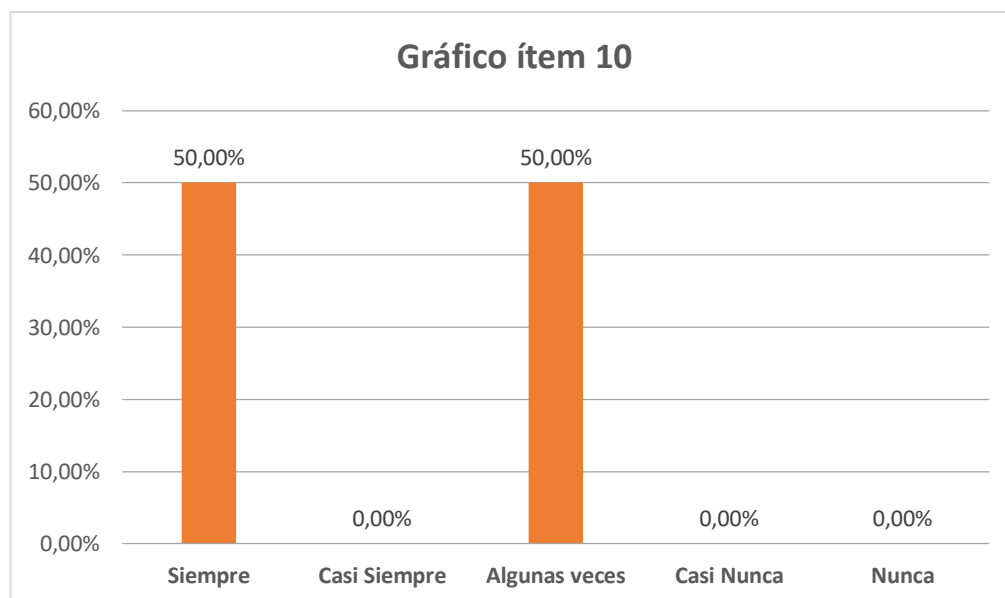
**Ítem 10:** ¿Se tiene un plan de control de cobro de las carteras vencidas, dada la crisis ocasionada por el Covid-19, de modo que se puedan cobrar de manera efectiva estos valores?

**Tabla 16. Gestión de cobros de cartera**

Alternativa	Ítems 10	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	2	50,00%	50,00%
Casi Siempre	0	0,00%	50,00%
Algunas veces	2	50,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 16** Gestión de cobros de cartera



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 16** ¿Se tiene un plan de control de cobro de las carteras vencidas, dada la crisis ocasionada por el Covid-19, de modo que se puedan cobrar de manera efectiva estos valores?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 10 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha tenido un plan de control de cobro de las carteras vencidas; por el contrario, el otro 50% de los entrevistados afirma que algunas veces durante la crisis, se ha tenido este plan de control de cobro de las carteras vencidas.

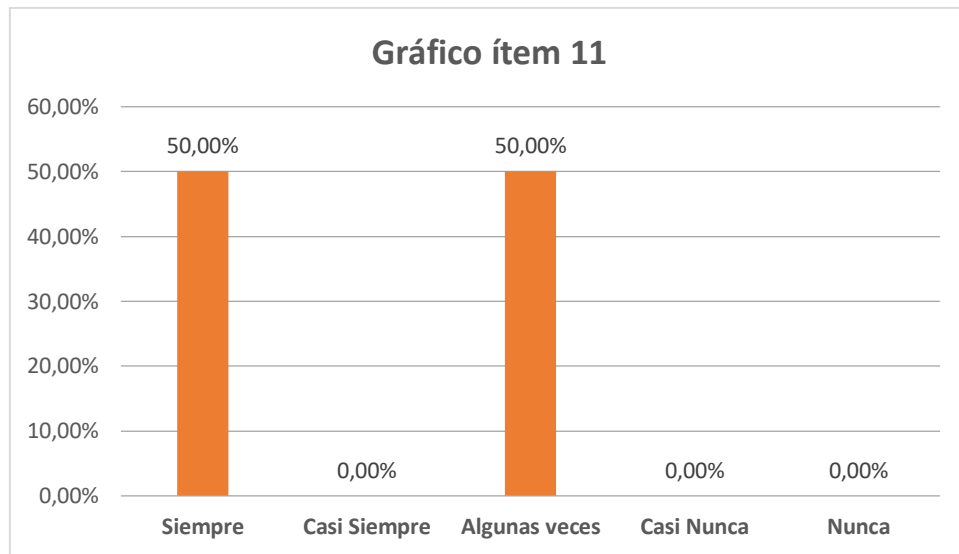
**Ítem 11:** ¿Se tienen en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes teniendo en cuenta la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19?

**Tabla 17. Gestión de costos**

Alternativa	Ítems 11	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	2	50,00%	50,00%
Casi Siempre	0	0,00%	50,00%
Algunas veces	2	50,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 17** Gestión de costos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 17** *¿Se tienen en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes teniendo en cuenta la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 11 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha tenido en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes; por el contrario, el otro 50% de los entrevistados afirma que algunas veces durante la crisis, han tenido en cuenta los estos costos.

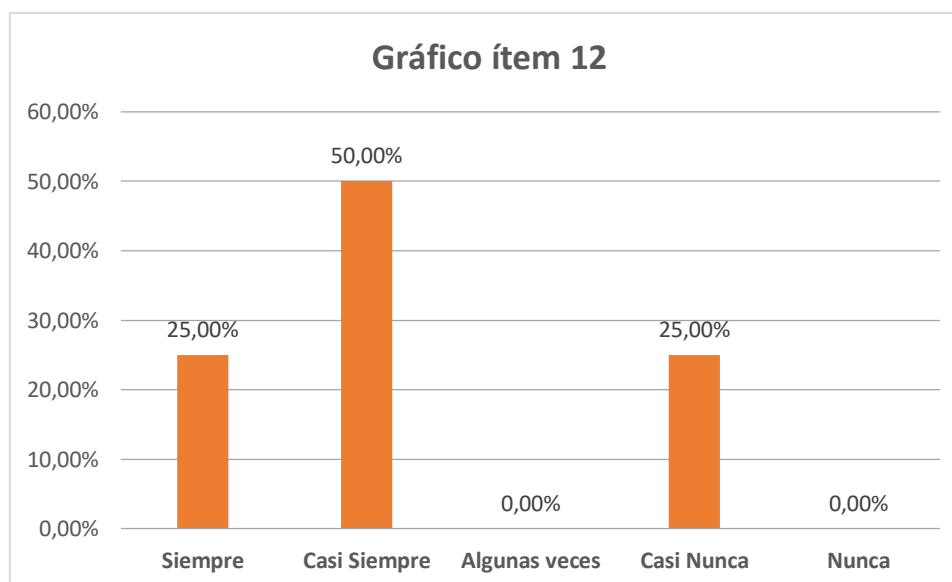
**Ítem 12:** ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, se tiene un control de los valores de los costos adquiridos por la empresa con el fin de provisionar costos futuros?

**Tabla 18. Gestión de costos**

Alternativa	Ítems 12		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	1	25,00%	25,00%
Casi Siempre	2	50,00%	75,00%
Algunas veces	0	0,00%	75,00%
Casi Nunca	1	25,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 18** Gestión de costos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 18** ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, se tiene un control de los valores de los costos adquiridos por la empresa con el fin de provisionar costos futuros?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 12 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados afirma que casi siempre, durante la crisis, han tenido un control de los valores de los costos adquiridos con el fin de provisionar costos futuros, un 25% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, han tenido un control de los valores de los costos adquiridos con el fin de provisionar costos futuros; por el contrario; por otro lado, el otro 25% de los entrevistados aseguraron que casi nunca durante la crisis, han tenido un control de los valores de los costos adquiridos con el fin de provisionar costos futuros.

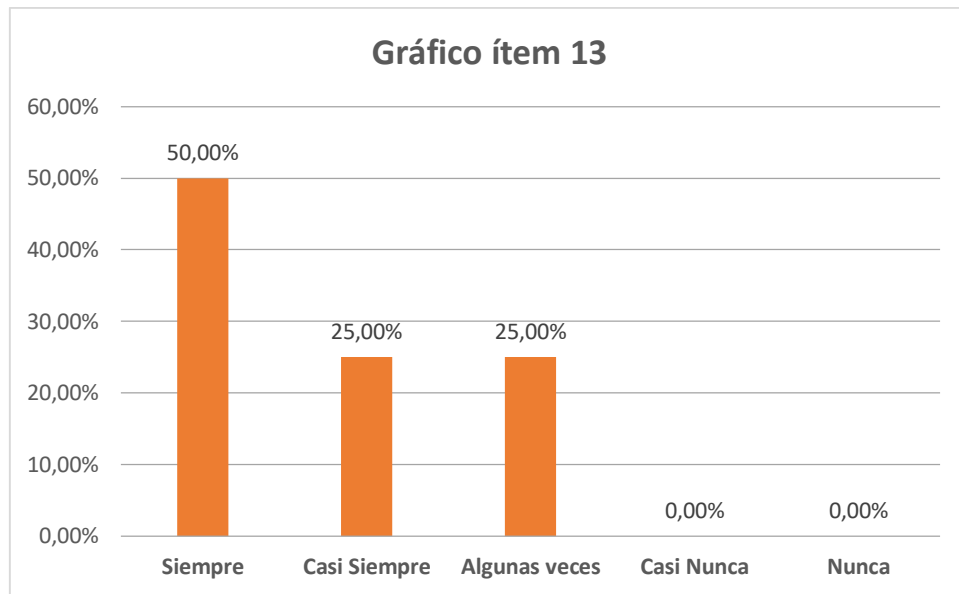
**Ítem 13:** ¿De acuerdo con la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se elabora un presupuesto de gastos para de esta manera hacer mejor gestión de los mismos?

**Tabla 19. Optimización de gastos**

Alternativa	Ítems 13 Total	%	% Acumulada
Siempre	2	50,00%	50,00%
Casi Siempre	1	25,00%	75,00%
Algunas veces	1	25,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 19** Optimización de gastos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 19** *¿De acuerdo con la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se elabora un presupuesto de gastos para de esta manera hacer mejor gestión de los mismos?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 13 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha elaborado un presupuesto de gastos; por el contrario, un 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha hecho este proceso; por otro lado, el otro 25% de los entrevistados aseguraron que algunas veces durante la crisis, ha elaborado un presupuesto de gastos.

**Ítem 14:** ¿Teniendo en cuenta la crisis generada por el Covid-19, se genera cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad?

**Tabla 20. Optimización de gastos**

Alternativa	Ítems 14		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 20** Optimización de gastos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 20** ¿Teniendo en cuenta la crisis generada por el Covid-19, se genera cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad?



La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 14 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha generado cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad, por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha generado esta cultura de ahorro.

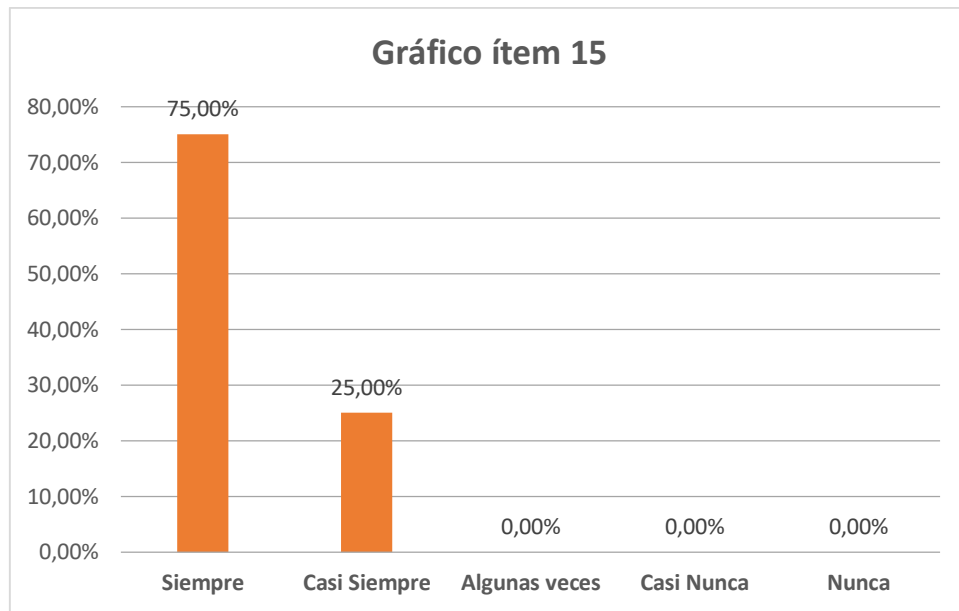
**Ítem 15:** ¿En la presente crisis generada por el Covid19, se procura optimizar mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas?

**Tabla 21. Glosas**

Alternativa	Ítems 15	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 21 Glosas**



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 21** *¿En la presente crisis generada por el Covid19, se procura optimizar mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 15 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha optimizado mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha optimizado mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas.

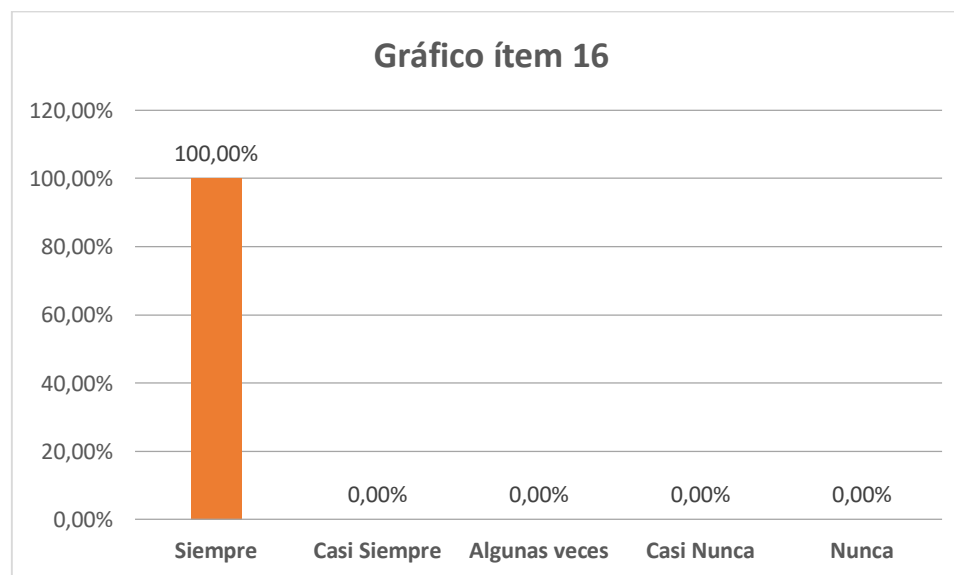
**Ítem 16:** ¿En la crisis ocasionada por el Covid-19, se hace gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas para definir ágilmente los valores de las cuentas por cobrar?

**Tabla 22. Glosas**

Alternativa	Ítems 16	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	4	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 22 Glosas**



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 22** ¿En la crisis ocasionada por el Covid-19, se hace gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas para definir ágilmente los valores de las cuentas por cobrar?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 16 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 100% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, han realizado la gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas.

**Variable:** Rentabilidad Empresarial.

**Objetivo:** Identificar los costos atribuibles a la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

**Dimensión:** Costo.

**Indicador:** Mano de obra, Insumos médicos, Maquinaria de trabajo, Servicios especializados contratados.

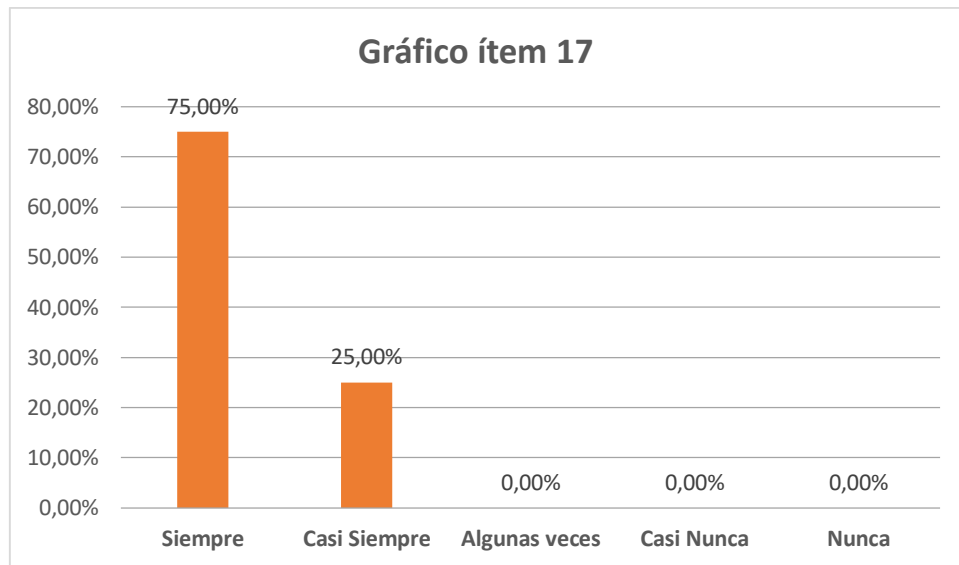
**Ítem 17:** ¿En medio de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se hace la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada, con el fin de que la prestación del servicio sea adecuada?

**Tabla 23. Mano de obra**

Alternativa	Ítems 17	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 23** Mano de obra



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 23** *¿En medio de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se hace la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada, con el fin de que la prestación del servicio sea adecuada?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 17 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha realizado la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada.

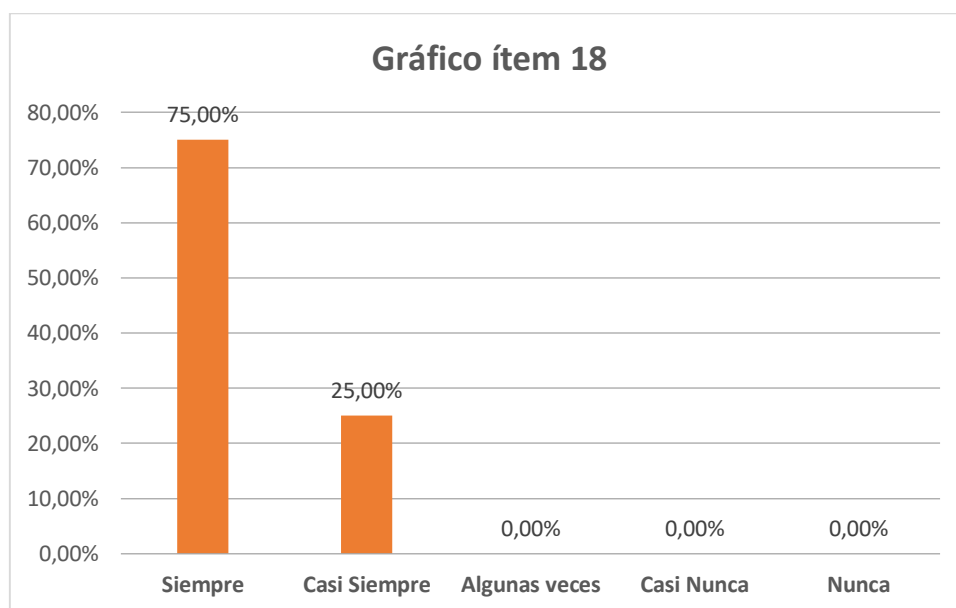
**Ítem 18:** ¿La empresa hace gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?

**Tabla 24. Mano de obra**

Alternativa	Ítems 18		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 24** Mano de obra



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 24** ¿La empresa hace gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 18 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha hecho la gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha gestionado en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar.

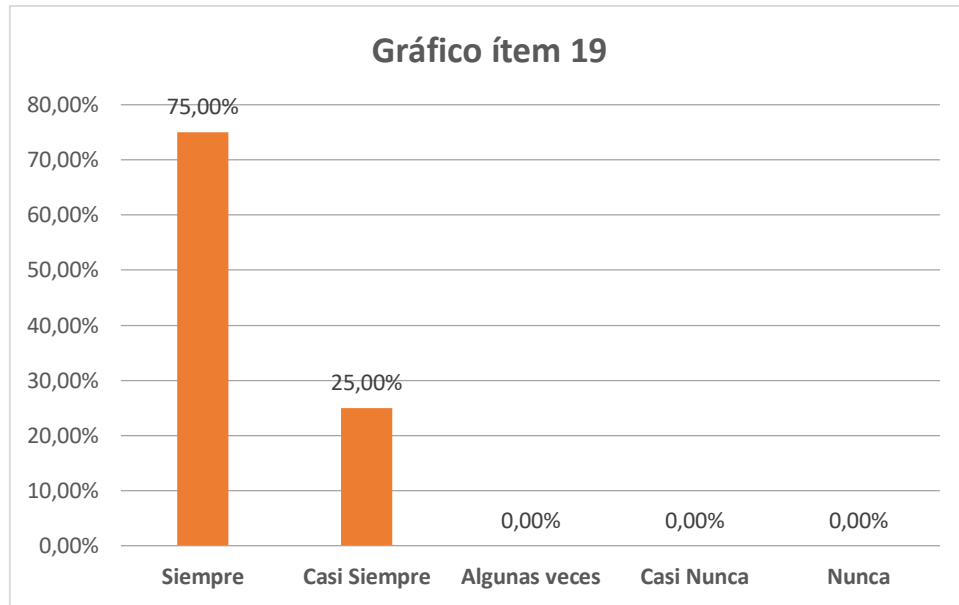
**Ítem 19:** ¿La empresa tiene una planificación de control de inventario de los insumos médicos, en medio de la crisis ocasionada por el Covid19?

**Tabla 25. Insumos médicos**

Alternativa	Ítems 19		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 25** Insumos médicos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 25** *¿La empresa tiene una planificación de control de inventario de los insumos médicos, en medio de la crisis ocasionada por el Covid19?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 19 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, tienen una planificación de control de inventario de los insumos médicos; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, tienen una planificación de control de inventario de los insumos médicos.



**Ítem 20:** ¿Durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos?

**Tabla 26. Insumos médicos**

Alternativa	Ítems 20		% Acumulada
	Total	%	
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 26** Insumos médicos



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 26** ¿Durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 20 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, han realizado la gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, se ha realizado la gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos

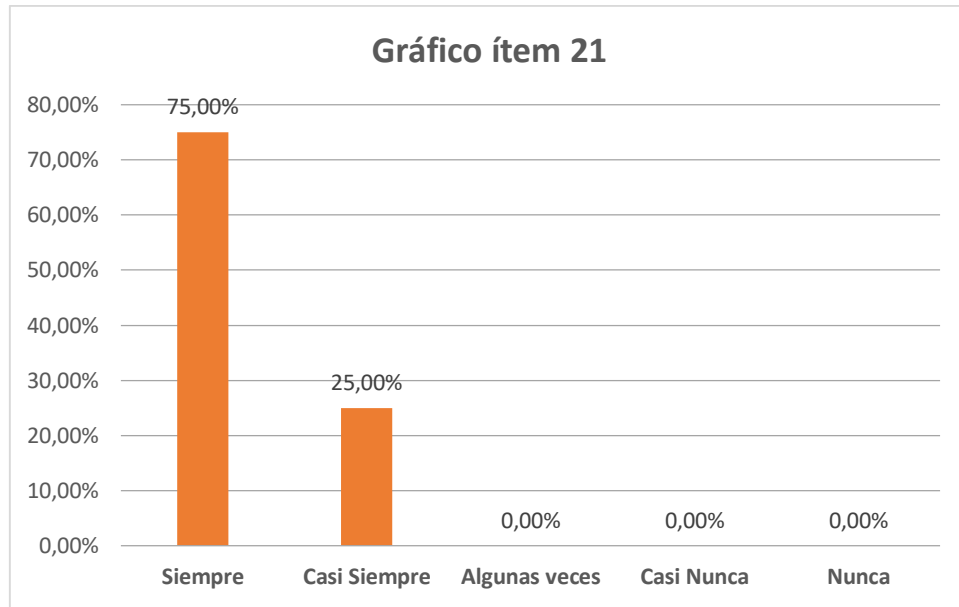
**Ítem 21:** ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, la empresa gestiona los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo?

**Tabla 27. Maquinaria de trabajo**

Alternativa	Ítems 21		
	Total	%	% Acumulada
Siempre	3	75,00%	75,00%
Casi Siempre	1	25,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 27** Maquinaria de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 27** ¿En medio de la crisis generada por el Covid19, la empresa gestiona los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 21 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 75% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, han gestionado los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que casi siempre durante la crisis, han gestionado los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo.

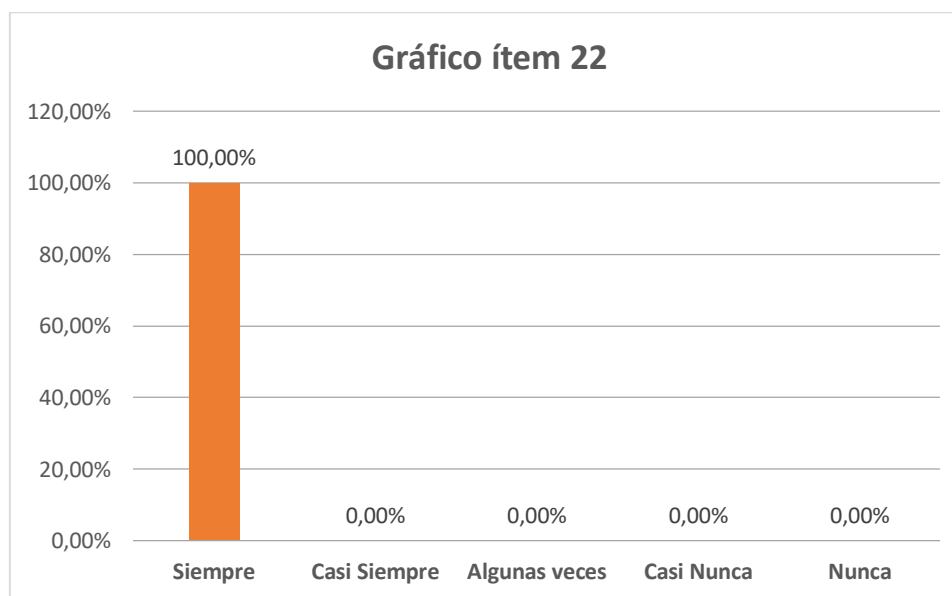
**Ítem 22:** ¿La empresa hace los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño, en medio de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19?

**Tabla 28. Maquinaria de trabajo**

Alternativa	Ítems 22	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	4	100,00%	100,00%
Casi Siempre	0	0,00%	100,00%
Algunas veces	0	0,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 28** Maquinaria de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 28** ¿La empresa hace los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño, en medio de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 22 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 100% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha hecho los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño.

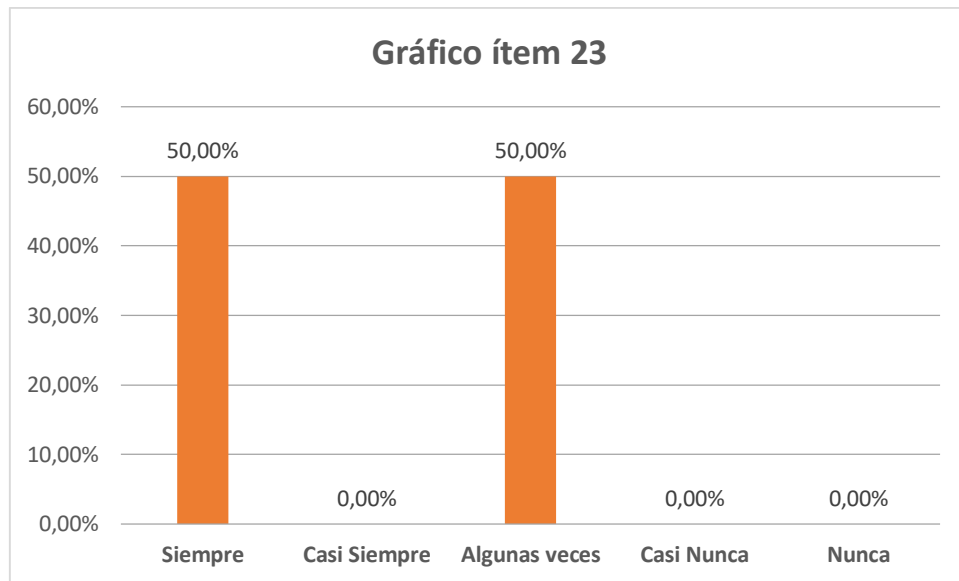
**Ítem 23:** ¿En la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos sean requeridos?

**Tabla 29. Servicios especializados contratados**

Alternativa	Ítems 23	%	% Acumulada
	Total		
Siempre	2	50,00%	50,00%
Casi Siempre	0	0,00%	50,00%
Algunas veces	2	50,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 29** Servicios especializados contratados



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 29** *¿En la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos sean requeridos?*

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 23 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus entidades siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha hecho la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos son requeridos; por el contrario, el otro 25% de los entrevistados afirma que algunas veces durante la crisis, se ha hecho la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos son requeridos.

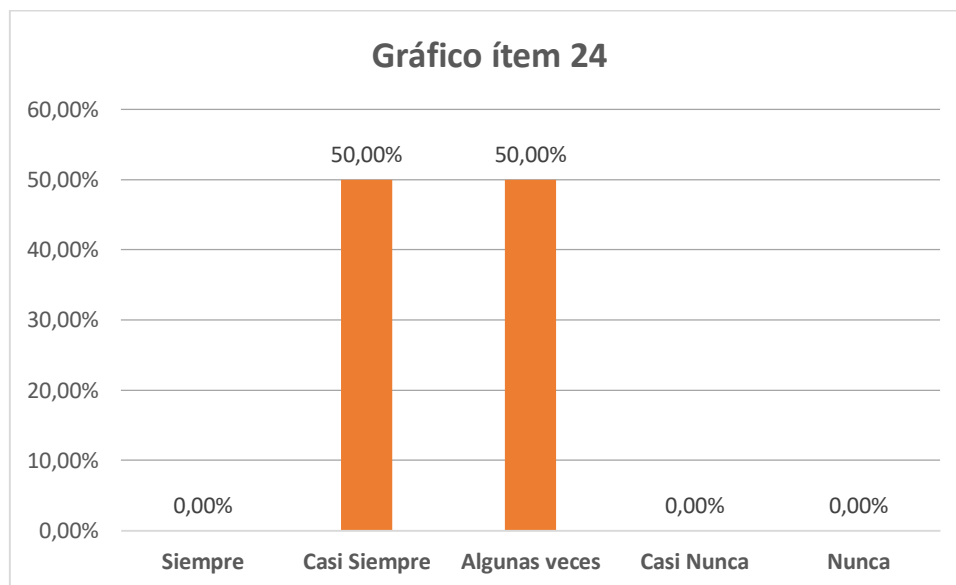
**Ítem 24:** Durante la crisis ocasionada por el Covid-19, ¿Con que frecuencia son requeridos los servicios suministrados por terceros?

**Tabla 30. Servicios especializados contratados**

Alternativa	Ítems 24		
	Total	%	% Acumulada
Siempre	0	0,00%	0,00%
Casi Siempre	2	50,00%	50,00%
Algunas veces	2	50,00%	100,00%
Casi Nunca	0	0,00%	100,00%
Nunca	0	0,00%	100,00%
<b>Totales</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia (2020)

**Tabla 30** Servicios especializados contratados



Fuente: Elaboración propia (2020)

**Gráfico 30** Durante la crisis ocasionada por el Covid-19, ¿Con que frecuencia son requeridos los servicios suministrados por terceros?

La tabla anterior muestra el comportamiento porcentual estadístico sobre el ítem 24 del cuestionario aplicado, el cual refleja que el 50% de los entrevistados consideran que sus entidades casi siempre en los tiempos de crisis generada por el Covid-19, ha requerido los servicios suministrados por terceros; por el contrario, el otro 50% de los entrevistados afirma que algunas veces durante la crisis, ha requerido de los servicios suministrados por terceros.

## **4.2 DISCUSION DE RESULTADOS**

Con base en los resultados de las respuestas obtenidas por parte de los encuestados, se logró obtener la información de cómo han interactuado las entidades prestadoras de salud con respecto a toda la crisis económica que ha causado esta pandemia de COVID-19, los efectos que esta ha ocasionado y las medidas que dichas empresas han tomado para preservar la rentabilidad en general de las mismas. A continuación, se procede a confrontarlos con las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

Por consiguiente se determinó que estas empresas del sector salud, con total frecuencia están prestando los servicios que ofrecen y de esta manera garantizando la atención de sus usuarios, como lo expresa (Pérez & Merino, 2014) “Los servicios de salud, son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria, puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas, y de esta manera también pueden garantizar la generación de ingreso económico iniciando así con la cadena de la rentabilidad de la entidad.

Teniendo en cuenta las respuestas de los encuestados se evidenció que, estos servicios los cuales son prestados eventualmente como lo dice su nombre, son prestados con mucha frecuencia por este tipo de entidades producto de las muchas



emergencias que se presentan a diario, pero que no se ha visto un aumento en su prestación teniendo en cuenta la emergencia presentada por el COVID-19 y que por otro lado ha disminuido un poco producto del aislamiento preventivo el cual ha limitado en cierto sentido que dichas emergencias se presenten.

De esta manera se evidencia que las empresas durante esta crisis han hecho una sobresaliente gestión con la contratación de servicios con las EPS y de esta manera han sabido aprovechar la crisis para ser más participativos en la prestación de los servicios ya que estos contratos garantizan una población en específico a la cual atender, esto concuerda con lo que expresa Atehortúa (2018), “la contratación de servicios de salud entre Entidades Responsables de Pago y prestadores de servicios de salud es el mecanismo para que la población tenga acceso efectivo a los servicios de salud”. Es esta la manera en la que por medio de las (EPS) se garantizan los servicios requeridos por una población de usuarios.

Dichas entidades han planificado de manera efectiva los recursos para la realización de planes de control de los costos y de optimización de los gastos que se presentan y los cuales son intrínsecos en la prestación de los servicios que estas ofrecen, esto coincide con lo dicho por El Ministerio de Salud Pública (2009), refiere al costo como el conjunto de indicadores que permiten evaluar la eficiencia del trabajo de una Entidad. En ellos se refleja el nivel de actividad alcanzado, el grado de eficiencia con que se utilizan los fondos y la óptima utilización de los recursos materiales. Los costos representan los recursos consumidos y aplicados a las actividades de un período económico determinado.

Una buena gestión en el cobro de las carteras generadas por la prestación de los servicios prestados es un punto muy importante en la rentabilidad de las empresas, y en el caso del sector salud no es la excepción, producto de los resultados de la encuesta ejecutada se observa que, este punto no se ha ejecutado de una manera óptima y que el control que se ejecuta en las mismas, tampoco es el adecuado, sin

duda este es un aspecto que afecta directamente la rentabilidad de estas empresas con el agravante que ha generado la presente crisis generada por el COVID-19.

Además la gestión para elaboración de presupuestos de gastos durante esta crisis no ha sido la mejor por parte de estas empresas, puesto que no se le ha dado mucha importancia a este control, sin embargo sí ha sido notoria la intención de influir en la cultura del ahorro en el consumo de los insumos de la empresa, esto con la intención de la reducción de estos gastos, esto se relaciona con lo que expresa la revista Entrepreneur (s.f.), todo buen emprendedor debe saber que la reducción y optimización de gastos es un tema estratégico. Al desarrollar esta labor es necesario enfocarla en rubros claves, sobre los cuales se tenga control y que al reducirlos no afecten el negocio.

El estudio ejecutado también revela que la gestión realizada por estas entidades con respecto al indicador de las glosas ha sido muy óptimo, puesto que estos han respondido que han trabajado en la mejora de la prestación de los servicios con la intención de que estos sean glosados en la menor cantidad posible, y también en la gestión de la conciliación de las glosas formuladas para de esta manera definir con prontitud el valor de la cuenta por pagar real de las facturas radicadas, de esta misma manera lo define la resolución 3047 de 2008.

También se identificó que las empresas han realizado una gestión pertinente para contratar y mantener la mano de obra calificada, para de esta manera garantizar que la prestación de los servicios sea la adecuada y que esta sea de manera óptima, todo esto concuerda con el concepto de (Sepúlveda, Mosquera & Gaviria, 2014, p.24). El cual dice que en el caso de una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud se entiende que esta “incluye el tiempo de doctores, enfermeras y especialistas que prestan sus servicios en el hospital y cobran sus honorarios a los pacientes por medio de este y que, por el tiempo empleado en labores productivas, es lo que constituye el costo de Mano de Obra Directa.

Así mismo, se percibió que, estas entidades manejan de manera controlada en su mayoría los insumos médicos definidos por (Invima, 2013) la cual dice que, para definir lo que corresponde a insumos médicos, como una de las partes que intervienen en los costos de una entidad prestadora de salud, se tiene que estos son cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, los cuales son utilizados en la prestación de los servicios médicos, permitiéndoles de esta forma tratar de optimizar el uso de los mismos para su mejor aprovechamiento.

De esta manera los resultados muestran que estas entidades han puesto en práctica la ejecución de los mantenimientos necesarios para preservar el funcionamiento adecuado y el máximo desempeño de las maquinarias utilizadas dentro de la organización y que estas permitan que se pueda prestar de la mejor manera los servicios requeridos por los pacientes, como lo expresa Torres (s.f.), donde el mantenimiento preventivo y correctivo se realiza a todos aquellos equipos, maquinaria e infraestructura, la cual va a permanecer por mucho tiempo en la organización, requiere de unas tareas periódicas para poder alargar su vida útil y evitar que tenga averías por no conservarlo adecuadamente.

Los servicios especializados contratados con terceros no han tenido una gran demanda producto de la presente crisis sanitaria, por tal razón, estas entidades han dejado de recibir ingresos por la prestación de dichos servicios, a esto se le suma un agravante, el cual es, que no se ha gestionado la contratación de estos servicios de la mejor manera. Y es que un artículo publicado por la revista Consultorsalud (2018), detalla que las Entidades Responsables de Pago y los Prestadores de Servicios de Salud tienen libertad para seleccionar las tecnologías en salud a contratar, las tarifas, los precios, las modalidades de contratación y de pago y los incentivos, en el marco de la Política de Atención Integral en Salud.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la información recolectada luego de aplicar la encuesta a todos los sujetos informantes y de analizar dicha información, se puede concluir que, a pesar del fuerte impacto que ha generado la pandemia por medio del COVID-19, estas empresas han sufrido algunas dificultades para prestar sus servicios básicos, sin embargo, estas han sabido manejar dicha situación, aplicando los protocolos necesarios para así garantizar la óptima prestación de dichos servicios.

De esta manera se observó que los servicios facturados por evento, pese a que no se han visto aumentados, aún se siguen presentando con frecuencia, esto es un aliciente para este tipo de empresas ya que les permite obtener recursos por servicios prestados de los cuales no se tenían pactados contratos que garanticen la ejecución de los mismos.

Otro de los aspectos claves en la búsqueda de una buena rentabilidad de estas empresas, es la contratación de servicios, la cual se vio un poco afectada de manera negativa por el COVID-19, pues al evaluar los resultados obtenidos se concluye que, la ejecución de los contratos que se han logrado pactar, no ha sido la más acertada por parte de estas empresas, lo que ha ocasionado que no se obtenga el mejor aprovechamiento de los mismos, para de esta manera lograr mayores beneficios financieros.

En este sentido también se pudo identificar que con respecto a la gestión de los gastos y el manejo que se le ha dado a los mismos durante esta crisis, ha sido el mejor, ya que al evaluar los resultados obtenidos se logra observar que todos los sujetos informantes detallan que han puesto la lupa en el manejo de los gastos y han aplicado controles que le permitan ejecutarlos de la mejor manera para así

obtener el mejor aprovechamiento y reducir las pérdidas en la aplicación de los mismos. Sin embargo, con respecto a los costos se han visto muchas falencias, puesto que el control y el manejo que se le ha dado a estos no ha sido el adecuado, provocando que estas empresas puedan incurrir en pérdidas por la ineficiente ejecución de dichos elementos.

Por otro lado, se observa que estas entidades tienen una dificultad bastante significativa a la hora de la captación de recursos para su funcionamiento, puesto que la gestión de cobros de cartera no ha sido la más efectiva, pese a que la gestión que se ha realizado en la solicitud de citas para proceder a conciliar las carteras vencidas ha sido en cierto modo buena, estas empresas no han implementado un plan de cobro efectivo de las carteras vencidas, de modo de que se puedan recuperar de manera rápida estos recursos que son necesitados por la empresa para su correcto funcionamiento.

Además se concluye que con respecto al tema concerniente a las glosas, estas empresas han hecho una excelente labor, optimizando así en gran manera los servicios prestados con la intención de que estos sean glosados en la menor cantidad posible, y que en caso que estas glosas se hayan presentado, se ha hecho la gestión pertinente para que estas sean conciliadas de manera ágil y que así se pueda definir las cuentas por cobrar reales para posteriormente proceder al debido y correcto cobro de las mismas.

Respecto a la mano de obra, los insumos médicos y los mantenimientos preventivos y correctivos a las maquinarias de trabajo, se pudo concluir que estas entidades han realizado una labor sobresaliente permitiendo de esta manera garantizar que la prestación de los servicios médicos a sus pacientes sea la mejor posible y así dándole cabida al hecho generador del ingreso a estas empresas.

Los servicios especializados contratados con terceros no han tenido una gran demanda producto de la presente crisis sanitaria, por tal razón, estas entidades han dejado de recibir ingresos por la prestación de dichos servicios, a esto se le suma un agravante, el cual es, que no se ha gestionado la contratación de estos servicios de la mejor manera, lo que impide que estos servicios se puedan prestar en el momento que se requieran.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la información recolectada luego de aplicar la encuesta a todos los sujetos informantes y de analizar dicha información, se sugiere que, dichas entidades realicen una revisión minuciosa de los contratos a pactar con las EPS, de modo que estos se puedan ejecutar a cabalidad, para que, de esta manera se puedan aprovechar al máximo lo que en dichos contratos se ha estipulado y poder obtener la mayor cantidad de recursos de los mismos, y que al finalizar del mismo luego de su liquidación se pueda evitar incurrir en saldos en contra.

En este mismo sentido, se recomienda que se implemente un plan de cobro de carteras efectivo, que les conceda obtener una mejor gestión de cobro de dichas carteras ante las EPS o la entidad generadora del pago, para que de esta manera se puedan garantizar el mayor ingreso y flujo de recursos que les permita a estas entidades poder subsistir en medio de la crisis generada por el Covid-19.

También se aconseja que se elabore un plan detallado y estructurado de costos que ayude a estas organizaciones a llevar un mejor registro de los mismos, que permita obtener un mejor control y a futuro poder lograr la reducción de estos, brindándoles así mayores ingresos, que les faciliten una mejor gestión de recursos que garanticen la operatividad en las actividades realizadas por cada una de ellas.

Se sugiere, además, que se realice un seguimiento riguroso a la gestión de aquellos servicios que se deben contratar con terceros para que se pueda hacer el uso adecuado de estos cuando sean requeridos y así mismo se puedan garantizar los servicios demandados por los usuarios o por la población a atender y de esta manera poder obtener la mayor rentabilidad posible producto de la prestación de los mismos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/07/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-ed-2012.pdf>
- Atehortúa, S. M. (2018). *Contratación de servicios de salud entre las Entidades Responsables de Pago y las Instituciones prestadoras de Servicios de salud*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11632/1/AtehortuaSonia\\_2018\\_ContratacionServiciosSalud.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11632/1/AtehortuaSonia_2018_ContratacionServiciosSalud.pdf)
- Betancur Grisales , A. M., & Agudelo Henao , D. C. (2013). *Diagnóstico financiero de la IPS PROSALCO en los años 2010 - 2012*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/51194512.pdf>
- Campos y Covarrubias, G. (2010). *Introducción al arte de la investigación científica*. México: Miguel Ángel Porrúa. Obtenido de <https://elibro-net.proxy.bidig.areandina.edu.co/es/ereader/areandina/38328>
- Ccaccya, D. (03 de 2016). *Los ratios de rentabilidad*. Obtenido de Calameo: <https://es.calameo.com/read/004578820bc7e037345c7>
- Celedón, N. (31 de 05 de 2020). Esperando pico de pacientes, finanzas de hospitales entraron en UCI. *La Silla Vacía*, págs. <https://lasillavacia.com/esperando-pico-pacientes-finanzas-hospitales-entraron-uci-76936>.
- Consultores Improven. (11 de 07 de 2002). *Gestión de costes*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/gestion-costes/>



- Consultorsalud. (14 de 02 de 2018). *Nuevas condiciones de contratación entre EPS e IPS - incluye ajuste del valor por riesgo*. Obtenido de <https://consultorsalud.com/nuevas-condiciones-de-contratacion-entre-eps-e-ips-incluye-ajuste-del-valor-por-riesgo/>
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. EUMED. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Dinero. (02 de 06 de 2020). *¿Cómo ha golpeado la pandemia a las EPS?* <https://www.dinero.com/pais/articulo/como-ha-golpeado-la-pandemia-a-las-eps/286945>.
- E.S.E. Hospital San Rafael De Fundación. (s.f.). *Manual de procesos gestión de cobros - cartera*. Obtenido de <http://hospitalsanrafaeldefundacion.gov.co/wp-content/uploads/2018/04/MANUAL-DE-PROCESO-CARTERA-HSR.pdf>
- el Hospital. (07 de 2020). *Contrastes en el impacto del Covid-19 en el sector salud*. Obtenido de <https://www.elhospital.com/temas/Contrastes-en-el-impacto-del-COVID-19-en-el-sector-salud+134668>
- el Hospital. (05 de 2020). *Crisis de salud impacta economía de los hospitales durante la pandemia*. Obtenido de <https://www.elhospital.com/temas/Crisis-de-salud-impacta-economia-de-los-hospitales-durante-la-pandemia+134242>
- Entrepreneur. (s.f.). *Tips para reducir los gastos de tu empresa*. <https://www.entrepreneur.com/article/263514>.
- Fontalvo Herrera, T., Mendoza Mendoza, A., & Visbal Cadavid, D. (2016). *Evaluación del comportamiento de los indicadores de productividad y rentabilidad en las empresas prestadores de salud del Régimen Contributivo en Colombia*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v32n3/v32n3a06.pdf>

- García, I. (21 de 08 de 2017). *Definición de Margen bruto* . Obtenido de economía simple net: <https://www.economiasimple.net/glosario/margen-bruto>
- Garzon, S. (27 de 05 de 2020). Las IPS y EPS en Colombia en estado crítico financiero. *Uniminuto Radio*, págs. <https://www.uniminutoradio.com.co/las-ips-y-eps-en-colombia-en-estado-critico-financiero/>. Obtenido de Las IPS y EPS en Colombia en estado crítico financiero.
- Hernández León, R. A. (2012). *El proceso de investigación científica (2da edición)*. Editorial Universitaria. Obtenido de <https://elibro-net.proxy.bidig.areandina.edu.co/es/lc/areandina/titulos/71501>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación (5a. ed.)*. México D.F, México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Insumedicos del Valle. (s.f.). *Insumos médicos*. Obtenido de <https://insumedicosdelvalle.com/insumos-medicos/#:~:text=Los%20insumos%20m%C3%A9dicos%20son%20sustancia,prevenci%C3%B3n%20de%20enfermedades%20en%20humanos.>
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación del comportamiento (4a. ed.)*. México: McGRAW HILL. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Lizcano, J. (2004). *Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación*. Obtenido de [https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab\\_emp.pdf](https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf)
- Ministerio de la protección social. (2007). Obtenido de Decreto numero 4747 de 2007: <http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Decreto-4747-de-2007.pdf>

- Ministerio de la protección social. (2008). *Resolución número 003047 de 2008* .  
Obtenido de <https://r3047.dssa.gov.co/r3047/Resolucion-3047-2008.pdf>
- Ministerio de salud pública. (2012). *Manual de instrucciones y procedimientos de costos en salud*. Obtenido de <http://www.dncontabilidad.sld.cu/Doc/act/manuales/Manual-de-Costos-en-salud.1.pdf>
- Minsalud. (s.f.). *Prestación de servicios*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/Prestacion-servicios-home.aspx>
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T., & Vergara Schmalbach, J. (2013). *Aplicación de análisis discriminante para evaluar el impacto de la acreditación en salud en Colombia en los indicadores de rentabilidad*. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072013000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072013000100006)
- Núñez Galeano , T. I., & García Pallares , L. Y. (10 de 04 de 2012). *Análisis financiero de los años 2013 y 2014 de la empresa DR. PROSALUD IPS con el fin de determinar estrategias que mejoren sus procesos*. Obtenido de Repositorio ufps: <http://repositorio.ufps.edu.co/xmlui/handle/123456789/1554>
- OIT. (2013). *Seguridad y salud en la utilización de la maquinaria*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_164658.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_164658.pdf)
- OMS. (2012). *Introducción al programa de mantenimiento de equipos médicos*. Obtenido de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44830/9789243501536\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44830/9789243501536_spa.pdf?sequence=1)

- OMS. (01 de 06 de 2020). *La COVID-19 afecta significativamente a los servicios de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>
- Pedrosa, S. (s.f.). *Gasto*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gasto.html#:~:text=Gasto%20es%20la%20utilizaci%C3%B3n%20o,Tambi%C3%A9n%20se%20denomina%20egreso.>
- Pérez , J., & Merino, M. (2016). *Servicios de salud*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
- Rodríguez, R. (21 de 03 de 2015). *Gestión de costos*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/RubenPrado1/05-gestion-de-costos>
- Sánchez, J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Obtenido de 5campus.com : <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Santiesteban Naranjo, E. (2014). *Metología de la investigación científica*. Las Tunas: Editorial Universitaria. Obtenido de <https://elibro-net.proxy.bidig.areandina.edu.co/es/ereader/areandina/151737>
- Seguel Palma, F. A., Valenzuela Suazo, S., & Sanhuesa Alvarado, O. (11 de 07 de 2012). *Corriente epistemológica positivista y su influencia en la generación del conocimiento de enfermería*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n2/v12n2a07.pdf>
- Sepulveda Álvarez , L. M., Mosquera Mosquera, A., & Gaviria Flórez, O. (2014). *Análisis de la estructura ideal de costos de mano de obra para el hospital general de Medellín*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/51195508.pdf>

- Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2012). *Metología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Suárez Rozo, L. F., Puerto García, S., Rodríguez Moreno, L. M., & Ramírez Moreno, J. (30 de 05 de 2017). *La crisis del sistema de salud colombiano: una aproximación desde la legitimidad y la regulación*. Obtenido de scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00034.pdf>
- Supercias. (s.f.). *Indicadores de rentabilidad*. Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>
- Torres, I. (s.f.). *Mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura ¿por qué es importante hacerlo?* Obtenido de iveconsultores: <https://iveconsultores.com/mantenimiento-preventivo-y-correctivo-iso-9001/>
- Vivas, M. (07 de 04 de 2020). *Covid-19 tambien afecta la industria farmaceutica*. Obtenido de Consultorsalud: <https://consultorsalud.com/covid-19-tambien-afecta-la-industria-farmaceutica/>

## ANEXOS

### ANEXO A Instrumento de recolección de información

Autores:

Lisney Clavijo Torres

Daniel Yepes de la Hoz

Asesor:

Dr. Marlon López De Castro

Valledupar, noviembre de 2020

## Presentación.

Por medio de la presente, solicito su valiosa colaboración con el fin de revisar y emitir su juicio como experto con relación al cuestionario destinado a recoger la información sobre la Rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

El juicio en cuestión, está referido a si el instrumento se encuentra inserto en el contexto teórico correspondiente y si sus elementos han sido seleccionados sobre la base del mismo. Es importante que para dicha validación se tomen en cuenta los parámetros siguientes:

- Pertinencia de los ítems con los objetivos
- Pertinencia de los ítems con las dimensiones
- Pertinencia de los ítems con los indicadores
- Redacción y ortografía

Para facilitar este proceso, se ha elaborado una matriz donde podrá vaciar su opinión sobre cada uno de los ítems redactados, así como una visión general del mismo.

Agradeciéndole por su receptividad y apreciable colaboración.

Atentamente,

Lisney Clavijo y Daniel Yepes

## IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido: EIDER JAVIER NUÑEZ PEREZ

Universidad donde trabaja: Fundación Universitaria Del Área Andina

Título de Pre – grado: Contador Publico

Especialista en Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria



## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

- ❖ Analizar la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Determinar cuáles son los elementos de la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Conocer que factores aumentan o disminuyen la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Identificar los costos atribuibles a la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

## **VARIABLE QUE SE PRETENDE MEDIR**

### **Definición nominal**

Rentabilidad empresarial

### **Definición conceptual**

Según Díaz (2012), en su libro titulado: Análisis contable con un enfoque empresarial, manifiesta: La rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos (p.69).

### Definición operacional

Para medir la variable de la presente investigación, la cual está enfocada en las instituciones prestadoras de salud (IPS), se empleará como dimensión congruente con los objetivos: La rentabilidad empresarial. Estas mediciones se realizarán analizando los indicadores que se presentan en el siguiente cuadro.

Variable: Rentabilidad empresarial.

Dimensión	Indicadores	Ítems
Elementos	Prestación de servicios	1 -2
	Facturación por evento	3-4
	Contratación de servicios	5-6
	Costos y gastos	7-8
Factores	Gestión de cobros de cartera	9-10
	Gestión de costos	11-12
	Optimización de gastos	13-14
	Glosas	15-16
Costos	Mano de obra	17-18
	Insumos médicos	19-20
	Maquinaria de trabajo	21-22
	Servicios especializados contratados	23-24

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

## INSTRUCCIONES

1. Lea cuidadosamente la totalidad de las preguntas antes de responder el cuestionario.
2. Cada pregunta presenta cinco (5) alternativas de respuestas. Estas son:
  1. N: Nunca
  2. C.N: Casi nunca
  3. A.V: Algunas veces
  4. C.S: Casi siempre
  5. S: Siempre
3. De estas cinco (5) alternativas de respuesta que tiene cada pregunta, seleccione sólo una y marque con una “x” en aquella que se ajuste a su opinión.
4. Por favor no deje respuestas sin colocar la alternativa respectiva.

## CUESTIONARIO

### Nombre de su variable: Rentabilidad empresarial

Autores: Lisney Clavijo Torres, Daniel Yepes de la Hoz

Asesor: Dr. Marlon López De Castro

Año: 2020

Institución: Fundación Universitaria del Areandina

Programa: Contaduría Pública

		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1: Elementos					
	INDICADOR: Prestación de servicios					
1	¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de Radiología e imágenes diagnosticas?					
2	¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ultrasonido?					
	INDICADOR: Facturación por evento					
3	¿Con que frecuencia la empresa suele facturar servicios prestados por evento, en medio de la crisis generada por el Covid-19?					
4	¿Se ha visto aumentada la facturación por evento, teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?					
	INDICADOR: Contratación de servicios					

5	¿Se hace la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19?					
6	¿Teniendo en cuenta la presente crisis por el Covid-19, se ejecuta de manera adecuada el contrato pactado, de modo que se aprovechen todos los beneficios del contrato?					
INDICADOR: Costos y gastos						
7	¿Se tiene un control riguroso de los costos y los gastos de la empresa teniendo en cuenta la presente crisis ocasionada por el Covid-19?					
8	¿Se realiza un prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?					
DIMENSIÓN 2: Factores						
INDICADOR: Gestión de cobros de cartera						
9	¿Teniendo en cuenta la prioridad del recaudo de la cartera dada la presente crisis sanitaria generada por el Covid-19, se solicita periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar?					
10	¿Se tiene un plan de control de cobro de las carteras vencidas, dada la crisis ocasionada por el Covid-19, de modo que se puedan cobrar de manera efectiva estos valores?					
INDICADOR: Gestión de costos						
11	¿Se tienen en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes teniendo en cuenta la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19?					

12	¿En medio de la crisis generada por el Covid-19, se tiene un control de los valores de los costos adquiridos por la empresa con el fin de provisionar costos futuros?					
INDICADOR: Optimización de gastos						
13	¿De acuerdo con la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se elabora un presupuesto de gastos para de esta manera hacer mejor gestión de los mismos?					
14	¿Teniendo en cuenta la crisis generada por el Covid-19, se genera cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad?					
INDICADOR: Glosas						
15	¿En la presente crisis generada por el Covid-19, se procura optimizar mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas?					
16	¿En la crisis ocasionada por el Covid-19, se hace gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas para definir ágilmente los valores de las cuentas por cobrar?					
DIMENSIÓN 3: Costos						
INDICADOR: Mano de obra						
17	¿En medio de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se hace la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada, con el fin de que la prestación del servicio sea adecuada?					

18	¿La empresa hace gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?					
INDICADOR: Insumos médicos						
19	¿La empresa tiene una planificación de control de inventario de los insumos médicos, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?					
20	¿Durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos?					
INDICADOR: Maquinaria de trabajo						
21	¿En medio de la crisis generada por el Covid-19, la empresa gestiona los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo?					
22	¿La empresa hace los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño, en medio de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19?					
INDICADOR: Servicios especializados contratados						
23	¿En la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos sean requeridos?					
24	Durante la crisis ocasionada por el Covid-19, ¿Con que frecuencia son requeridos los servicios suministrados por terceros?					

## JUICIO DEL EXPERTO

A. ¿Considera que la variable presentada tiene correspondencia con el título de la investigación?

Sí  No

B. ¿Considera que los ítems aplicados miden los indicadores?

Sí  No

C. ¿Considera que los indicadores miden las dimensiones del estudio?

Sí  No

D. ¿Considera que las dimensiones miden la variable en referencia?

Sí  No

E. ¿Considera que la variable es medida a través del instrumento?

Sí  No

F. ¿El instrumento es aplicable?

Sí  No

Firma del Experto:



CC: 77.174.447 de Valledupar

**EIDER JAVIER NUÑEZ PEREZ**



## Instrumento de recolección de información

Autores:

Lisney Clavijo Torres

Daniel Yepes de la Hoz

Asesor:

Dr. Marlon López De Castro

Valledupar, noviembre de 2020

## Presentación.

Por medio de la presente, solicito su valiosa colaboración con el fin de revisar y emitir su juicio como experto con relación al cuestionario destinado a recoger la información sobre la Rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

El juicio en cuestión, está referido a si el instrumento se encuentra inserto en el contexto teórico correspondiente y si sus elementos han sido seleccionados sobre la base del mismo. Es importante que para dicha validación se tomen en cuenta los parámetros siguientes:

- Pertinencia de los ítems con los objetivos
- Pertinencia de los ítems con las dimensiones
- Pertinencia de los ítems con los indicadores
- Redacción y ortografía

Para facilitar este proceso, se ha elaborado una matriz donde podrá vaciar su opinión sobre cada uno de los ítems redactados, así como una visión general del mismo.

Agradeciéndole por su receptividad y apreciable colaboración.

Atentamente,

Lisney Clavijo y Daniel Yepes

## IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Nombre y Apellido: Ana Milena Maya González

Universidad donde trabaja: Fundación Universitaria Del Área Andina

Título de Pre – grado: Contador Publico

Título de Doctorado: Doctora en Ciencias Gerenciales

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

- ❖ Analizar la rentabilidad empresarial por el Covid-19 en instituciones prestadoras de salud.

### **Objetivos Específicos**

- ❖ Determinar cuáles son los elementos de la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Conocer que factores aumentan o disminuyen la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.
- ❖ Identificar los costos atribuibles a la rentabilidad en instituciones prestadoras de salud.

## **VARIABLE QUE SE PRETENDE MEDIR**

### **Definición nominal**

Rentabilidad empresarial

### **Definición conceptual**

Según Díaz (2012), en su libro titulado: Análisis contable con un enfoque empresarial, manifiesta: La rentabilidad es la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos (p.69).

## Definición operacional

Para medir la variable de la presente investigación, la cual está enfocada en las instituciones prestadoras de salud (IPS), se empleará como dimensión congruente con los objetivos: La rentabilidad empresarial. Estas mediciones se realizarán analizando los indicadores que se presentan en el siguiente cuadro.

Variable: Rentabilidad empresarial.

Dimensión	Indicadores	Ítems
Elementos	Prestación de servicios	1 -2
	Facturación por evento	3-4
	Contratación de servicios	5-6
	Costos y gastos	7-8
Factores	Gestión de cobros de cartera	9-10
	Gestión de costos	11-12
	Optimización de gastos	13-14
	Glosas	15-16
Costos	Mano de obra	17-18
	Insumos médicos	19-20
	Maquinaria de trabajo	21-22
	Servicios especializados contratados	23-24

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

## INSTRUCCIONES

1. Lea cuidadosamente la totalidad de las preguntas antes de responder el cuestionario.
2. Cada pregunta presenta cinco (5) alternativas de respuestas. Estas son:
  1. N: Nunca
  2. C.N: Casi nunca
  3. A.V: Algunas veces
  4. C.S: Casi siempre
  5. S: Siempre
3. De estas cinco (5) alternativas de respuesta que tiene cada pregunta, seleccione sólo una y marque con una “x” en aquella que se ajuste a su opinión.
4. Por favor no deje respuestas sin colocar la alternativa respectiva.

## CUESTIONARIO

### Nombre de su variable: Rentabilidad empresarial

Autores: Lisney Clavijo Torres, Daniel Yepes de la Hoz

Asesor: Dr. Marlon López De Castro

Año: 2020

Institución: Fundación Universitaria del Areandina

Programa: Contaduría Pública

		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1: Elementos					
	INDICADOR: Prestación de servicios					
1	¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de Radiología e imágenes diagnosticas?					
2	¿Con qué frecuencia en medio de esta crisis generada por el Covid-19, la empresa presta el servicio de ultrasonido?					
	INDICADOR: Facturación por evento					
3	¿Con que frecuencia la empresa suele facturar servicios prestados por evento, en medio de la crisis generada por el Covid-19?					
4	¿Se ha visto aumentada la facturación por evento, teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?					
	INDICADOR: Contratación de servicios					

5	¿Se hace la gestión correspondiente para la contratación de servicios con las EPS, dada la emergencia sanitaria por el Covid-19?					
6	¿Teniendo en cuenta la presente crisis por el Covid-19, se ejecuta de manera adecuada el contrato pactado, de modo que se aprovechen todos los beneficios del contrato?					
INDICADOR: Costos y gastos						
7	¿Se tiene un control riguroso de los costos y los gastos de la empresa teniendo en cuenta la presente crisis ocasionada por el Covid-19?					
8	¿Se realiza un prorrateo indicado de los costos, para atribuir el costo exacto a cada servicio prestado teniendo en cuenta la presente crisis generada por el Covid-19?					
DIMENSIÓN 2: Factores						
INDICADOR: Gestión de cobros de cartera						
9	¿Teniendo en cuenta la prioridad del recaudo de la cartera dada la presente crisis sanitaria generada por el Covid-19, se solicita periódicamente que se aperture proceso de conciliación de cartera con el fin de definir la cuentas por cobrar?					
10	¿Se tiene un plan de control de cobro de las carteras vencidas, dada la crisis ocasionada por el Covid-19, de modo que se puedan cobrar de manera efectiva estos valores?					
INDICADOR: Gestión de costos						
11	¿Se tienen en cuenta los costos de años anteriores con el fin de optimizar los costos presentes teniendo en cuenta la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19?					



12	¿En medio de la crisis generada por el Covid-19, se tiene un control de los valores de los costos adquiridos por la empresa con el fin de provisionar costos futuros?					
INDICADOR: Optimización de gastos						
13	¿De acuerdo con la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, se elabora un presupuesto de gastos para de esta manera hacer mejor gestión de los mismos?					
14	¿Teniendo en cuenta la crisis generada por el Covid-19, se genera cultura de ahorro al momento de consumir los insumos (papelería, elementos de aseo, cuidado de infraestructuras, etc.) que representan gastos para la entidad?					
INDICADOR: Glosas						
15	¿En la presente crisis generada por el Covid-19, se procura optimizar mejor los servicios prestados, para evitar que estos sean glosados en el proceso de auditoría de cuentas médicas?					
16	¿En la crisis ocasionada por el Covid-19, se hace gestión para la conciliación de las glosas formuladas posterior a la radicación de las facturas para definir ágilmente los valores de las cuentas por cobrar?					
DIMENSIÓN 3: Costos						
INDICADOR: Mano de obra						
17	¿En medio de la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se hace la gestión pertinente para que la mano de obra contratada, sea altamente calificada, con el fin de que la prestación del servicio sea adecuada?					

18	¿La empresa hace gestión en mantener la mano de obra necesaria según la demanda de servicios a prestar, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?					
INDICADOR: Insumos médicos						
19	¿La empresa tiene una planificación de control de inventario de los insumos médicos, en medio de la crisis ocasionada por el Covid-19?					
20	¿Durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace gestión en que la utilización de los insumos médicos sea la adecuada para el mejor aprovechamiento de los mismos?					
INDICADOR: Maquinaria de trabajo						
21	¿En medio de la crisis generada por el Covid-19, la empresa gestiona los mantenimientos preventivos para prolongar la vida útil de las maquinarias de trabajo?					
22	¿La empresa hace los debidos mantenimientos correctivos a la maquinaria en pro de que esta esté en su máxima capacidad de desempeño, en medio de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19?					
INDICADOR: Servicios especializados contratados						
23	¿En la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19, la empresa hace la gestión adecuada en la tercerización de servicios especializados externos para cuando estos sean requeridos?					
24	Durante la crisis ocasionada por el Covid-19, ¿Con que frecuencia son requeridos los servicios suministrados por terceros?					

### JUICIO DEL EXPERTO

A. ¿Considera que la variable presentada tiene correspondencia con el título de la investigación?

Sí  No

B. ¿Considera que los ítems aplicados miden los indicadores?

Sí  No

C. ¿Considera que los indicadores miden las dimensiones del estudio?

Sí  No

D. ¿Considera que las dimensiones miden la variable en referencia?


Sí  No

E. ¿Considera que la variable es medida a través del instrumento?

Sí  No

F. ¿El instrumento es aplicable?

Sí  No

Firma del Experto:  CC: 1065579405 vpar.

**ANA MILENA MAYA GONZALEZ**

ANEXO B Confiabilidad del instrumento

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Item Suj.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Total
1	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	111
2	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	102
3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	112
4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	114
5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	113
6	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	92
7	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	106
8	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	115
9	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	84
10	1	1	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	97
$\Sigma X$	43	42	38	32	43	42	44	44	45	42	45	47	45	44	45	47	46	46	48	47	48	47	45	31	1046
$X$	4,3	4,2	3,8	3,2	4,3	4,2	4,4	4,4	4,5	4,2	4,5	4,7	4,5	4,4	4,5	4,7	4,6	4,6	4,8	4,7	4,8	4,7	4,5	3,1	104,6
$Si^2$	1,79	1,96	0,84	0,40	0,23	0,62	0,71	0,49	0,50	0,62	0,28	0,23	0,28	0,71	0,50	0,23	0,27	0,27	0,18	0,23	0,18	0,46	0,72	0,54	13,24
$Si$	1,34	1,40	0,92	0,63	0,48	0,79	0,84	0,70	0,71	0,79	0,53	0,48	0,53	0,84	0,71	0,48	0,52	0,52	0,42	0,48	0,42	0,67	0,85	0,74	16,79

$X_t$	104,6
$St^2$	112,49
$St$	10,61

**Coefficiente de Confiabilidad =  $\alpha$  = 0,92**

**Interpretación del Coeficiente (Ruíz, C.; 2004)**

RANGO	MAGNITUD
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

**ANEXO C** Tabulación de datos

**RENTABILIDAD EMPRESARIAL POR EL COVID-19 EN INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SALUD  
INSTRUMENTO**

RENTABILIDAD EMPRESARIAL																									
ELEMENTOS								FACTORES								COSTOS									
S/I	Prestación de servicios		Facturación por evento		Contratación de servicios		Costos y Gastos		Gestión de cobros de cartera		Gestión de costos		Optimización de gastos		Glosas		Mano de obra		Insumos médicos		Maquinaria de trabajo		Servicios especializados contratados		CAL. DEF.
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	5	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	104
2	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	114
3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	109	
4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	3	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	103
PROM. ITEM	5,00	4,25	5,00	3,00	4,75	4,25	5,00	4,75	4,75	4,00	4,00	3,75	4,25	4,75	4,75	5,00	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	4,00	3,50	
PROM. IND.	4,63		4,00		4,50		4,88		4,38		3,88		4,50		4,88		4,75		4,75		4,88		3,75		
PROM. DIM.	4,50								4,41								4,53								
PROM. VAR.	4,48																								
<b>Alternativas</b>																									
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
4	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	2	
5	4	2	4	1	3	2	4	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	0	