

**LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE COMO
DETERMINANTES PARA LA GESTIÓN PÚBLICA. CASO DE ESTUDIO E.S.E.
HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN.**

**MAGDA JIMENA SÁNCHEZ GIRÓN
DIANA MARÍA GÓMEZ ANGARITA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BUCARAMANGA**

2018

**LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE COMO
DETERMINANTES PARA LA GESTIÓN PÚBLICA. CASO DE ESTUDIO E.S.E.
HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN.**

**MAGDA JIMENA SÁNCHEZ GIRÓN
DIANA MARÍA GÓMEZ ANGARITA**

**Proyecto de grado presentado para optar a título de:
Especialista en Gestión Pública**

**Director
FERNANDO RINCÓN CLAVIJO
Economista - Abogado**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
BUCARAMANGA**

2018

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Todas aquellas personas que, de alguna manera hicieron parte de su culminación, directivos, docentes y administrativos de la facultad de ciencias humanas de la Universidad Industrial De Santander (UIS), por permitirnos cursar en este claustro universitario nuestros estudios de especialización.

A nuestro director de proyecto Fernando Rincón Clavijo por sus aportes y orientaciones que permitieron efectuar este trabajo.

Al personal directivo y administrativo de la Empresa Social Del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, gerente y colegas por facilitarnos la institución y sus equipos y poder allí efectuar la prueba de esta monografía.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto moral como económico y a Dios porque ha estado guiando cada paso que damos a lo largo de nuestras vidas profesionales.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2 PREGUNTA PROBLEMA	18
2. OBJETIVOS.....	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
3 JUSTIFICACIÓN	20
4. MARCO REFERENCIAL.....	21
4.1 MARCO INSTITUCIONAL	21
4.1.1 Reseña Histórica de La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.....	21
4.1.2 Misión.....	22
4.1.3 Visión	22
4.1.4 Valores.....	22
4.1.5 Principios	24
4.1.6 Política de Calidad	25
4.1.7 Objetivos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán	25
4.1.8 Portafolio de Servicios	26
4.2 MARCO TEÓRICO	32
4.3 MARCO CONCEPTUAL	33
4.4 MARCO LEGAL	34
4.4.1 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).....	36

5. METODOLOGÍA	37
5.1 MÉTODO DE ANÁLISIS	37
5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
5.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	38
6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	39
6.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN.....	39
6.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....	44
6.3 BENEFICIOS DE UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE.....	49
6.4 IMPORTANCIA DE LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS INFORMES A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA TOMA DE DECISIONES	53
7. CONCLUSIONES	56
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	61

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Descripción de los sistemas de información.	39

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Entrevistas.....	61

LISTA DE ABREVIATURAS

E.S.E.: Empresa Social Del Estado

H.R.M.B.: Hospital Regional Manuela Beltrán

I.P.S.: Instituciones Prestadoras De Servicios De Salud

H.C.: Historia Clínica

RIPS: Registro Individual De Prestaciones De Salud

GLOSARIO

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN: Es un sistema de información intensivo y extensivo de las tecnologías de la información y la comunicación para integrar o centralizar la gestión de la información dentro de una organización.

SISTEMA DE INFORMACIÓN: El sistema de información del Sector Público se basa en el sistema de Contabilidad de Gobierno y el presupuesto público. Estas son las herramientas básicas con que cuentan los gestores públicos para la asignación y el control de los fondos públicos.

CONTABILIDAD PÚBLICA: Rama especializada de la contabilidad que permite desarrollar los diversos procesos de medición, información y control en la actividad económica de la administración pública.

EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO: Es una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, que presta los servicios de salud entendidos como un servicio público a cargo del estado y como parte integrante del SGSSS.

SGSSS: Tiene por objeto regular el servicio público esencial de salud y crear las condiciones de acceso a toda la población colombiana en todos sus niveles de atención.

RIPS: Conjunto de datos mínimos y básicos que el SGSSS requiere para los procesos de dirección, regulación y control como soporte de la venta de servicios de salud.

RESUMEN

TÍTULO: LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE COMO DETERMINANTES PARA LA GESTIÓN PÚBLICA. CASO DE ESTUDIO E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN. *

AUTORES: SÁNCHEZ GIRÓN, Magda Jimena; GÓMEZ ANGARITA, Diana María. **

PALABRAS CLAVE: Competitividad, Sistemas de Información Contable, Toma de decisiones.

DESCRIPCIÓN:

La información se convirtió en uno de los recursos más relevantes en la denominada sociedad de la información. Este recurso define hoy la posición de una compañía y el modo de competir de la misma. La relación entre competitividad y los sistemas de información está contemplada en cómo está caracterizado el último y la pertinencia dada según las necesidades de la compañía.

Es por esto que se pretende en el presente escrito determinar como la falta de un sistema integrado de información financiera y contable afecta la gestión administrativa de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro. Para el desarrollo se efectuó una investigación de campo reuniendo la información existente en la base de datos de la institución y de cada uno del software que maneja información contable y financiera; se complementó con lo divulgado en las entrevistas realizadas al personal que interviene en el proceso administrativo.

De lo anterior se pudo concluir que a pesar que existen unos software funcionales con adecuado control de los mismos por parte del personal que lo maneja, la información obtenida para la toma de decisiones de la alta gerencia no es idónea ni oportuna ya que los procesos no deben ser independientes ni aislados, sino que hacen parte integrante de todo el sistema administrativo de la organización en donde se busca el procesamiento de datos de origen interno y externo para generar información útil que, no solo posibilite la toma de decisiones sino que permita el control sobre el estado de la empresa.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Economía y Administración. Director Fernando Rincon Clavijo, Economista - Abogado

SUMMARY

TITLE: THE SYSTEMS OF FINANCIAL AND ACCOUNTING INFORMATION AS DETERMINANTS FOR PUBLIC MANAGEMENT. CASE STUDY E.S.E. REGIONAL HOSPITAL MANUELA BELTRÁN.*

AUTHORS: SÁNCHEZ GIRÓN, Magda Jimena; GÓMEZ ANGARITA, Diana María.**

KEY WORDS: Competitiveness, Accounting Information Systems, Decision making.

DESCRIPTION:

The information became one of the most relevant resources in the so-called information society. This resource defines today the position of a company and how to compete with it. The relationship between competitive is sand information systems is contemplated in how the latter is characterized and the relevance given according to the needs of the company.

That is why it is intended in this writing to determine how the lack of an integrated financial and accounting information system affects the administrative management of the E.S.E Regional Hospital Manuela Beltrán de Socorro. For the development, a field investigation was carried out by gathering the existing information in the database of the institution and each one of the software that handles accounting and financial information; It was complemented with what was disclosed in the interviews carried out with the personnel involved in the administrative process.

From the above it was concluded that although there are functional software with adequate control of the same by the staff that manages it, the information obtained for the decision making of top management is not suitable or timely as the processes should not be independent or isolated, but they are an integral part of the entire administrative system of the organization where the processing of data of internal and external origin is sought to generate useful information that not only makes decision making possible but also allows control about the state of the company.

* Bachelor Thesis

** Faculty of Human Sciences. School of Economics and Administration. Director Fernando Rincon Clavijo, Economist - Lawyer

INTRODUCCIÓN

Esta monografía tiene como fin presentar la importancia de tener un sistema integrado de información financiera y contable en una empresa como es el caso de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, permitiendo observar y comprender de manera clara y precisa cómo funciona el engranaje de las diferentes áreas de la institución con el área financiera, a su vez, que ayude a facilitar y direccionar de forma exacta y precisa la toma de decisiones por parte de las personas a cargo de la gestión de la institución, lo cual permite más solidez en los procesos para hacerlos más consistentes e integrados.

Se observa que la institución cuenta con sistemas de información que trabajan por separado en cada área (cartera, facturación, almacén, costos, contabilidad), esto con el fin de percibir e identificar las actividades, funciones y operaciones que generan dichos sistemas las cuales son la fuente principal para generar cada mes el informe final, producto con que cuenta la administración para la toma de decisiones, pero que no es oportuno ni adecuado ya que se genera a la mitad del siguiente mes, dejando de ser eficaz y eficiente para la alta gerencia por no contar con datos al día.

Con lo anteriormente descrito y a través de este trabajo de monografía se espera obtener un análisis sobre los costos que genera cada software, la funcionabilidad, agilidad, confidencialidad, seguridad y fiabilidad al procesar la información, además del beneficio que traería para la institución el contar con un sistema de información contable y financiera integrado que contenga las características anteriormente señaladas y que se base principalmente en la utilidad, lo cual busca que la información sea veraz, relevante, confrontable y oportuna para la gestión, también que sea de fácil manejo para las áreas y personal que participa en los

procesos lo que implica confiabilidad y objetividad en los datos y representa apoyo para los procesos gerenciales y crecimiento sostenible en la institución.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un ámbito global de crisis e incertidumbre de las organizaciones, sobre todo las que tienen que ver con el sector salud, se busca la eficiencia y la eficacia para ser cada vez más competitivas y generar mayor valor en sus actividades. Contar con información en tiempo real es ideal para atender a las necesidades, satisfacer los requerimientos y obtener resultados positivos de manera tal que sean factibles y sostenibles en el tiempo, puntos clave para que la alta gerencia logre una planificación, ejecución y mejora continua de los procesos.

Ante la evidente problemática que se presenta en la E.S.E. H.R.M.B. de Socorro, por no contar con un sistema de información integrado por lo menos en la parte administrativa; que permita generar informes a tiempo, con el mínimo margen de error y que represente una herramienta gerencial a la hora de tomar decisiones importantes, se hace la propuesta de monografía enfocada a la determinación de beneficio que tendría para la institución la adquisición de un sistema que abarque las diferentes áreas como contabilidad, almacén, cartera, costos y facturación.

Si no se cuenta con un sistema que permita la integración de la información, cada área debe generar los informes por separado en sistemas diferentes GD-Contabilidad, SICOSALUD-Costos, MEDISOFT-Facturación-cartera, STORE 2.0 almacén, los cuales tienen que unificarse para formar el general, duplicando el tiempo de elaboración de informes y disminuyendo la eficiencia de la gestión.

Desde el punto de vista económico cada sistema genera gasto por actualizaciones al software y capacitaciones al personal que lo maneja, mientras que con un sistema integrado se haría la modernización y se capacitaría a todo el personal que lo trabaja mejorando la eficiencia y minimizando el margen de error ya que todos tendrían el mismo conocimiento.

Los sistemas de información por separado generan grandes cantidades de datos que a largo plazo no son útiles para la administración y a medida que pasa el tiempo alteran aún más los resultados finales e imposibilitan los análisis compuestos del pasado, presente y la predicción del futuro de la organización.

1.2 PREGUNTA PROBLEMA

Por lo tanto, la pregunta de investigación es: ¿Que beneficio tendrá para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro la implementación de un sistema integrado financiero y contable para la toma de decisiones de la alta gerencia?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar como la falta de un sistema integrado de información financiera y contable afecta la gestión administrativa de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la funcionalidad y costo de cada sistema por separado con el fin de verificar cuales trabajan en conexión y tienen relación entre sí al momento de organizar el informe general.
- Indicar los beneficios que se generan al contar con un sistema integrado de información en cuanto a tiempo, seguridad y fiabilidad de los datos.
- Establecer la importancia de la entrega oportuna de los informes a la gestión administrativa si se tiene en funcionamiento un sistema integrado de información.

3 JUSTIFICACIÓN

Los sistemas de información son un conjunto de elementos interrelacionados que recogen datos, los procesa y convierte en actividades, que se almacena y posteriormente se da conocer a los usuarios, en la institución no se cuenta con un sistema de información integrado por tal motivo para cada área o proceso cuenta con uno y de diferente proveedor lo que genera que la información sea manipulable y poco oportuna.

El presente estudio se realiza con el fin analizar la importancia de contar con un sistema integrado de información financiera y contable que se ágil, oportuno y útil para la toma de decisiones de la alta gerencia, en beneficio de los propósitos y cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución, lo cual genera confiabilidad y objetividad de los datos y apoyo en los procesos de crecimiento sostenible en la institución ya que se va contar con información de datos actualizados.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO INSTITUCIONAL

4.1.1 Reseña Histórica de La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

La Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro, fue creada mediante Decreto Departamental No. 00436 de diciembre 12 de 2007, como una entidad descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaría de Salud de Santander.

En ejercicio de sus fines, se encuentra el de prestar servicios de salud, de primer, segundo y tercer nivel de complejidad a la población de la Provincias Comunera, Guanentina, Veleña y su área de influencia, adicionalmente presta servicios a los habitantes de los Municipios de Landázuri, Santa Helena los cuales corresponden a la provincia de Carare Opón, atendiendo aproximadamente a 350.628 habitantes.

Como objetivo social La Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro, presta servicios de salud integrales, entendidos como un servicio público a cargo del Estado, que forma parte de los planes de beneficios del Sistema de Seguridad Social en Salud. Como consecuencia del desarrollo de este objetivo, se adelantan actividades de fomento, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud, acordes con su nivel de complejidad.

Con una cobertura de atención en las provincias que es la siguiente:

Provincia de Vélez: Aguada, Albania, Barbosa, Bolívar, Cimitarra, El Peñón, Chipatá, Florián, Guavatá, Güepa, Jesús María, La Belleza, La Paz, Landázuri, Puente Nacional, Puerto Parra, San Benito, Sucre y Vélez.).

Provincia Comunera (Chima, Confines, Contratación, El Guacamayo, El Palmar, Galán, Gámbita, Guadalupe, Guapota, Hato, Oiba, Palmas del Socorro, Santa Helena del Opón, Simacota, Socorro y Suaita del cual hace parte el corregimiento de San José de Suaita

Provincia Guanentina (San Gil, Aratoca, Barichara, Cepitá, Curití, Charalá, Mogotes, Páramo, Valle de San José)

4.1.2 Misión. La Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro Santander, apoyados en una vocación académica y de mejoramiento continuo, presta servicios integrales de salud de alta complejidad; a través de una atención segura, eficiente y humanizada, buscando la satisfacción de nuestros usuarios.

4.1.3 Visión. La Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro será en el 2020 una Institución con altos estándares de calidad, seguridad y humanización reconocida por su liderazgo académico y científico en el departamento de Santander que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

4.1.4 Valores

Honestidad: La honestidad es la virtud que se refleja en la dignidad, la pulcritud, en el pensar y en el obrar. La honestidad debe ser practicada en las diversas actividades del servidor público, no buscando obtener algún provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni tampoco buscando o aceptando

compensaciones, que pueda comprometer su desempeño como funcionario de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro.

Responsabilidad: En asumir y hacerse cargo de sus actos y omisiones en el ejercicio de sus funciones. Cada uno de los miembros de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro se compromete en el manejo eficiente de sus recursos, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, de manera que se cumplan con excelencia y calidad las metas del Plan Institucional.

Solidaridad: La cooperación y ayuda mutua nos une para ser SOLIDARIOS con la comunidad y nuestros compañeros. No podemos trabajar aislados ni desunidos ya que todos somos responsables del Desarrollo de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro.

Lealtad: El funcionario de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro debe ser leal a la Institución, debe ser fiel a los principios éticos y al cumplimiento de sus fines con plena conciencia de servicio a la comunidad.

Dignidad: El servidor de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, se caracteriza por ser un profesional digno y valioso, Al reconocer y tolerar las diferencias de cada persona, para que ésta se sienta digna y libre. La dignidad es el resultado del buen equilibrio emocional.

Respeto: El servidor de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro, debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado, en su relación con los usuarios, con sus jefes, y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad que le encarga la institución para el servicio de la comunidad.

Colaboración: Ante situaciones extraordinarias, el funcionario público debe realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

4.1.5 Principios

Convivencia: La responsabilidad de los Empleados es de servir a la Organización de una manera Armónica con la Constitución Política y con las normas de conducta, no sólo para el logro de sus objetivos, sino también para toda la Organización en General.

Integridad: Los Empleados deben estar comprometidos a la congruencia entre su conocimiento y la finalidad de la organización, formando un todo armónico entre el ser humano que lo ejerce, el saber que aplica y la misión de la Entidad a la cual presta sus servicios.

Objetividad: Los informes y opiniones estarán fundamentados en evidencias confiables competentes, pertinentes y relevantes.

Confidencialidad: Los Empleados deberán respetar el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgar esta sin la debida autorización, a menos que exista una obligación legal o Profesional para hacerlo.

Competencia: Los empleados de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro aplicaran el conocimiento, actitudes y experiencia necesarios en el desempeño de sus funciones; con su único e ineludible compromiso a la defensa de los intereses de la Institución y de la comunidad a la cual, presta sus servicios, por ello se debe tener la suficiente competencia, capacidad y profesionalismo para que le permita presentar informes objetivos, imparciales y alejados de prejuicios que puedan condicionar su ejercicio.

Imparcialidad: Las acciones, conceptos, recomendaciones, y evaluaciones que se realizan en las diferentes áreas deben estar inspirados y fundamentados en conocimientos técnicos, sin tener en cuenta ninguna consideración personal o subjetiva que sacrifique la calidad y consecución de los objetivos previstos.

Publicidad: Todos los actos procedimientos y documentación pueden ser conocidos públicamente, siempre y cuando dicha información no goce de reserva legal o el suministro de la misma no vaya en contra del principio de confidencialidad de la información. Para ello los empleados al emitir un concepto u opinión, deben contar con evidencias claras y suficientes para garantizar dicha emisión.

Transparencia: Los Empleados deben observar un riguroso cumplimiento en todos sus deberes laborales como servidores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro. Los empleados no deben utilizar su influencia para inducir tratamiento preferencial a proveedores, Contratistas, y otros.

4.1.6 Política de Calidad. Mejorar permanentemente los niveles de calidad en cada uno de los procesos involucrados en la prestación de los servicios de salud, en busca de los más altos estándares de satisfacción de los clientes internos, externos, sus familias y comunidad en general orientado el desarrollo profesional de los integrantes de la E.S.E. Manuela Beltrán, con enfoque en el mejoramiento de las competencias para obtener el mejor desempeño del talento humano. Además, propendemos por la innovación, creatividad en cada una de las fases de la cadena de servicio, así como por el uso de los recursos disponibles.

4.1.7 Objetivos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

Responsabilidad Social: Ofrecer servicios asistenciales, de prevención y de rehabilitación en salud con un alto nivel científico y tecnológico, con gran

compromiso social en su área de influencia, que abarca las provincias santandereanas Comunera, Guanentina y Veleña.

Calidad del Servicio: Garantizar la prestación de servicios en salud en forma idónea e integral que genere confianza en los usuarios y favorezca el crecimiento institucional basado en eficiencia, eficacia, efectividad y oportunidad.

Competitividad: Disponer el recurso humano idóneo y de gran perfil científico que conjuntamente con el apoyo tecnológico permita a la Empresa posicionarse como líder del sector salud.

4.1.8 Portafolio de Servicios

Nivel de complejidad: Tercer

Nivel recurso humano: Proceso de Enfermería, Proceso Medicina General, Proceso de Medicina Especializada, Proceso de Limpieza y Desinfección, Proceso de Mantenimiento y Proceso Administrativo.

▪ SERVICIO URGENCIAS

Infraestructura física: Zona de triage, tres consultorios médicos, sala de pequeña cirugía y reanimación, sala de procedimientos, central de enfermería, salas de observación.

Prioridad en la atención: Según Guía Institucional de Triage- Cartelera instalada en el Servicio de Urgencias.

•General Adultos •General Pediátrica •General Obstétrica •Sala de rehidratación oral •Sala ERA •Sala de yesos •Sala de reanimación •Sala General de procedimientos menores.

▪ **SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA**

Servicio de Consulta Médica General, Optometría, Nutrición y Dietética, Psicología, Salud Ocupacional, Consulta prioritaria, Enfermería, Consulta de Promoción y Prevención (Crecimiento y Desarrollo, Planificación familiar, Enfermedades Crónicas y degenerativas, Toma de Citología, Consulta Joven Sano, Consulta Adulto Sano, Salud oral), Programas de Salud Pública y de Vigilancia Epidemiológica y Consulta Médica en las siguientes especialidades: Anestesia, Cardiología Cirugía General, Cirugía Neurológica, Pediatría, Medicina Interna; Ginecoobstetricia, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Radiología, Neurología, Gastroenterología,, Dermatología, Ortopedia y traumatología, Medicina materno fetal-perinatología, hepatología.

Infraestructura: Dispone de 12 consultorios debidamente dotados según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

Prioridad en la atención: Adulto Mayor (62 Años en Adelante), Mujeres Embarazadas, Niños (Menores de un año), Personas con Discapacidad.

▪ **SERVICIO DE VACUNACIÓN**

Infraestructura física: Debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ODONTOLÓGICA**

Recurso humano: Proceso de Médico y Paramédico- Subproceso de Odontología.

Infraestructura física: Cuenta con dos consultorios, debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

Prioridad en la atención: Adulto Mayor (62 Años en Adelante), Mujeres Embarazadas, Niños (Menores de un año), Personas con Discapacidad.

▪ **SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO**

Servicio transfusional •Toma de muestras de laboratorio clínico •Toma de muestras de citología cervico-uterinas.

Prioridad en la atención: Adulto Mayor (62 Años en Adelante), Mujeres Embarazadas, Niños (Menores de un año), Personas con Discapacidad

Nivel de complejidad: Exámenes de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Complejidad.

Recurso humano: Proceso de Laboratorio Clínico.

Infraestructura física: Se encuentra debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE FISIOTERAPIA**

Prioridad en la atención: Adulto Mayor (62 Años en Adelante), Mujeres Embarazadas, Niños (Menores de un año), Personas con Discapacidad.

Recurso humano: Proceso de Médico y Paramédico- Subproceso de Fisioterapia.

Infraestructura física: El Servicio está conformado por dos cubículos para terapia física, una sala para terapia respiratoria, Una sala general para terapia de recuperación física, dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE FONOAUDIOLOGÍA**

Prioridad en la atención: Adulto Mayor (62 Años en Adelante), Mujeres Embarazadas, Niños (Menores de un año), Personas con Discapacidad

Recurso humano: Proceso de Médico y Paramédico- Subproceso de Fonoaudiología.

Infraestructura física: El Servicio dispone de fono audiómetro e impedanciómetro.

▪ **SERVICIO FARMACÉUTICO**

Recurso humano: Proceso de Farmacia.

Infraestructura física: El Servicio se encuentra debidamente dotado según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE CIRUGÍA**

Se ofrece cirugía de Urgencias y Programadas: Cirugía General, Laparoscopia diagnóstica ginecológica, Cirugía Laparoscópica, Cirugía Ginecológica, Cirugía Neurológica, Cirugía Ortopédica, Cirugía Oftalmológica, Cirugía Otorrinolaringológica, Cirugía Plástica Estética, Cirugía Urológica, Implante de

Tejido Óseo, Cirugía Dermatológica y Cirugía Gastrointestinal, Cirugía Maxilofacial Endoscopia Digestiva.

Se encuentra habilitado el Servicio de Esterilización.

Recurso Humano: Proceso de Enfermería, Proceso de Medicina Especializada, Proceso de Médicos y Paramédicos-Subproceso de Instrumentación Quirúrgica, Proceso de Limpieza y Desinfección, Proceso de Mantenimiento y Proceso Administrativo.

INFRAESTRUCTURA: Dispone de 3 Quirófanos, sala de recuperación debidamente dotados según requerimientos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA**

Capacidad instalada: Camas Pediátricas: 14

Recurso humano: Proceso de Medicina General y Especializada, Proceso de Enfermera.

Infraestructura física: Cuenta con 6 habitaciones, 1 Sala Neonatal debidamente dotada según requisitos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA**

Capacidad instalada: Camas Obstétricas: 14

Recurso humano: Proceso de Medicina General y Especializada, Proceso de Enfermera.

Infraestructura física: Cuenta con 8 habitaciones, debidamente dotada según requisitos del Sistema Único de Habilitación.

Este servicio cuenta Con una Sala de parto dentro del Servicio de cirugía debidamente dotado, según requisitos del sistema único de habilitación.

▪ **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN QUIRÚRGICAS**

Capacidad instalada: Camas Adultos: 24

Recurso humano: Proceso de Medicina General y Especializada, Proceso de Enfermera.

Infraestructura física: Cuenta con 14 habitaciones de las cuales 7 son VIP, (Unipersonales), debidamente dotada según requisitos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN MEDICINA INTERNA**

Capacidad instalada: Camas Adultos: 18

Recurso humano: Proceso de Medicina General y Especializada, Proceso de Enfermera.

Infraestructura física: Cuenta con 9 habitaciones, (Unipersonales), debidamente dotada según requisitos del Sistema Único de Habilitación.

▪ **SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO Y MEDICALIZADO**

Recurso Humano: Proceso de Enfermería.

Capacidad instalada:

Ambulancia de Transporte Asistencial Básico: 3

Ambulancia de Transporte Asistencial Medicalizado: 2

Estas ambulancias se encuentran debidamente Dotadas y Habilitadas según requisitos del Sistema Único de Habilitación.

4.2 MARCO TEÓRICO

En la institución cada área dispone de un sistema independiente (cartera, contabilidad, facturación, almacén y costos) de manera que la información no puede integrarse de forma fácil, periódica y significativa; por ello es necesario un sistema de información que permita recoger los datos de las diferentes áreas de la institución para convertirla en conocimiento que aporte valor a la organización y permita mayor eficiencia sobretodo en la toma de decisiones.

El valor agregado de este conocimiento ayuda a entender la situación actual, minimizando posibles riesgos a corto plazo, tanto financieros como contables; planificando así el futuro de la institución con miras de prevalecer en el tiempo.

En este sentido se utilizará la técnica investigativa, soportada en la revisión bibliográfica, puntualizando primero el problema y posteriormente recolectando la documentación de cada área y sistema que trabaja desagregado para generar el informe final; obteniendo un marco de referencia idóneo y con ello adaptar la teoría a la investigación planteada.

El principio básico está enfocado en la investigación de campo, estudiando el funcionamiento de cada sistema (GD – SICOSALUD –MEDISOFT – STORE 2.0),

la importancia en la generación del informe final y desagregado para determinar la utilidad de cada uno y el direccionamiento que le da a la alta gerencia para la toma de decisiones.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Existen varias definiciones en las cuales se trata de entender a qué se hace referencia cuando se menciona el sistema de información contable, varios autores han tratado de desglosar el tema, así como existen escritos académicos en los cuales se trata de dar una visión más económico - financiera hacia los sistemas. A continuación, se mencionarán algunas definiciones el sistema de información contable para así entender en su totalidad a que se hace referencia cuando hablamos del mismo.

Horngren, C. (2007) Indica que los sistemas de información contable son quizás una de las bases de las actividades empresariales, por no decir que es la más importante dentro del campo de los negocios, dada su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento de las empresas en los ambientes competitivos, por lo que es imperioso que vaya al ritmo de las exigencias de los distintos usuarios dentro y fuera de la entidad.

Elizondo, Arturo (1996) Sitúa al sistema de información contable “como una clase de sistema para la dirección empresarial que, a través de la realización del proceso contable, suministra información económica relevante para la gestión. Su utilización, por consiguiente, puede contribuir notablemente a facilitar y mejorar las decisiones empresariales.”

Como se mencionó anteriormente, dentro del sistema de información contable interactúan diferentes áreas de una entidad partiendo del propósito contable de la misma, obteniendo datos, información o registros que permiten la toma de

decisiones, planteando estrategias de tal manera que se pueda cumplir con el plan financiero expresado al inicio del año de ejercicio. Los sistemas actualmente están dados de forma general por el ámbito financiero, administrativo, fiscal, gerencial, estratégico, social e internacional. De este último parten las recomendaciones dadas a modo de adopción de la normatividad de carácter internacional con el fin de hacer homogénea la información contable enfatizando aún más en el ámbito financiero para uso externo y haciendo uso de manera interna en la política fiscal como lo es en el caso de Colombia.

4.4 MARCO LEGAL

Teniendo en cuenta que los sistemas de información contable son la interacción de varias ramas que se simplifican en la toma de decisiones según los datos que se evidencien en los estados financieros, es preciso identificar cuáles son los puntos a tener en cuenta para la presentación de la información contable de acuerdo a las directrices dadas por el Decreto 2649 de 1993.

Objetivos de la información contable (Art. 3):

- Conocer y demostrar los recursos controlados por la entidad, las obligaciones de transferir los recursos a otras entidades, los cambios de estos recursos y los resultados al final del período.
- Predecir flujos de efectivo
- Apoyar el área administrativa en la planeación, organización y dirección del negocio
- Tomar decisiones en temas de inversión y crédito.
- Evaluar la gestión del administrador

- Ejercer control sobre las operaciones de la entidad
- Fundamentar el tema tributario, precios y tarifas
- Ayudar en la información estadística nacional
- Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto de la actividad económica del ente representante de la comunidad.

(Art. 3) Cualidades de la información contable

(Art 4): La información debe ser comprensible y útil para la interpretación, su análisis y con base en ella la toma de decisiones siendo clara, pertinente, confiable y fácil de entender, y en ocasiones debe ser comparable con base en los informes entregados.

Según decreto los informes financieros básicos son:

- Balance general
- Estado de resultados
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de cambios en la situación financiera
- Estado de flujos de caja

4.4.1 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Las NIIF en su entorno tienen relación con las NIC ya que son incluyentes en las primeras normas, sin embargo, el organismo que emite estos parámetros contables internacionales, IASB (International Accounting Standard Board), tiene como finalidad que una norma emitida bajo NIIF reemplace un NIC. Esto definido ya que las NIIF son las que determinan los requerimientos para reconocer, medir, presentar y revelar la información financiera que es importante en los estados financieros de propósito general, los cuales deben satisfacer las necesidades de los accionistas, empleados, acreedores y el público en general.

5. METODOLOGÍA

5.1 MÉTODO DE ANÁLISIS

Para esta investigación se utilizó la metodología cualitativa, que se basa en la recolección y análisis de datos de los sistemas de información contable y financiera con los que cuenta cada área de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, además se basó en el método inductivo analizando los casos particulares, es decir los sistemas por separado, cuyos resultados se tuvieron en cuenta para dar la conclusión de carácter general, lo que ayuda a la toma de decisiones por parte de la alta gerencia y minimiza tareas duplicadas.

Se tomó como base la metodología de investigación orientada a decisiones, ya que se buscaba la solución del problema que se mostraba por no contar con un sistema de información integrado y es muy difícil la presentación de informes contables y financieros a tiempo, para que la alta gerencia pueda tomar decisiones a partir de dichos informes.

5.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Uno de los instrumentos utilizados fue la observación que permitió la verificación y análisis en cada área y sistema de información, además de su manejo da la opción de comprobar la manera en que se generan los datos, su funcionalidad e importancia en el informe final.

En segundo lugar, para complementar el primer instrumento se realizaron entrevistas a las personas que interactúan con los sistemas, verificando la confiabilidad de los sistemas, el tiempo que tardan en generar un informe y el conocimiento que se tiene tanto del manejo del software como de los datos.

5.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Después de recolectar la información a través de los instrumentos de observación y entrevista, la investigación cualitativa que se realizó ayudo a analizar los datos identificando la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relación y la estructura dinámica.

Por otra parte, para entregar un informe y análisis el cual ayudara a convertir los datos en información sintetizada y confiable para la toma de decisiones, en forma dinámica y bien sustentado con el objetivo de tener ideas relevantes y de las fuentes de información para poder ser más segura y confiable al momento de la toma de decisiones por parte de la alta gerencia.

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN.

A continuación, se describen los diferentes sistemas con que cuenta la E.S.E. para generar informes.

Tabla 1. Descripción de los sistemas de información.

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FUNCIÓN	COSTO ANUAL
DELFIN-GD CONTABILIDAD	Sistema de información diseñado para el manejo financiero de las entidades públicas, cumpliendo con las normas emitidas por la Contaduría General de la nación. Dentro de sus objetivos esta: llevar un control estricto sobre los certificados de disponibilidad emitidos controlando el saldo de cada rubro, emisión de compromisos presupuestales, permite realizar las modificaciones al presupuesto, obtener informes requeridos en la unidad de presupuesto, permite la causación de comprobantes, ajustes por inflación, cierres, emisión de los diferentes listados requeridos en contabilidad, elaboración comprobantes de egreso, control recibos de ingresos, control saldos en los bancos, boletín diario de caja, operaciones efectivas de caja.	Tiene la capacidad de crear, validar, procesar y almacenar la información concerniente a los módulos de: presupuesto, contabilidad y tesorería.	\$ 7.000.000, correspondientes al mantenimiento, capacitación, asesoría y actualización de los módulos del sistema integrado DELFIN-GD. La E.S.E. posee una licencia de uso concurrente que le otorga el derecho a hacer uso de dicho software.
SICOSALUD COSTOS	El Sistema Integral de Costos en Salud es un software desarrollado en visual Fox pro, esta herramienta, permite que el aplicativo de costos sea amigable y se pueda instalar en cualquier equipo con el mínimo de requerimientos. Como requerimiento mínimo, es necesario que el equipo en el cual se instalara, cuente con un Sistema Operativo Windows 95 o superior, no requiere de aplicativos adicionales para su óptimo	Establece un modelo contable para el cálculo de los costos y cuenta con una plataforma que distribuye los datos (De personal: planta – por contrato – por evento, suministros, gastos generales) en los diferentes servicios asistenciales, logísticos y	\$ 5.000.000 correspondientes a la capacitación, asesoría y actualización del sistema.

	<p>funcionamiento. Esta desarrollado en un ambiente totalmente gráfico, con ayudas en línea y siguiendo los lineamientos necesarios para el manejo de costos hospitalarios para una buena toma de decisiones además trabaja constantemente en la optimización de los recursos y reducción de costos sin disminuir la calidad en la prestación del servicio.</p>	administrativos.	
MEDISOFT CARTERA-FACTURACIÓN	<p>Este sistema pretende contribuir a los mejoramientos de la gestión de las I.P.S. técnicos administrativos y asistenciales de la I.P.S. Ha sido desarrollado con base en un proceso amplio de investigación y desarrollo, el cual está enmarcado por los lineamientos y normas expedidas por el Ministerio de protección social y demás organismos rectores de la salud en Colombia, llegando a alcanzar un altísimo estándar de calidad y desempeño, con experiencias comprobadas de efectividad en el mejoramiento de la gestión de las I.P.S. en Colombia.</p>	<p>Apoyo a la toma de decisiones, mejoramiento y estandarización de procesos, incremento de los ingresos – Facturación, estandarización de la información de la H.C., recuperación de dinero gastado en la prestación de servicios, generación automática de RIPS e indicadores, optimización de procesos, reducción de costos, integración de áreas de negocio, mejoramiento de la imagen institucional, aumento de la competitividad.</p>	<p>El proveedor de este Software es la misma empresa que contrata el personal de facturación (AM INGENIERÍA) por lo tanto, está inmerso dentro del contrato y no es posible identificar el valor que corresponde únicamente al sistema.</p>
STORE 2.0 ALMACÉN	<p>Plataforma electrónica para el proceso de almacén de la E.S.E. que sirve como soporte al manejo de los datos de sus procesos asistenciales y administrativos.</p>	<p>Registra las compras y las salidas de almacén separados en consumibles y devolutivos, genera informes de despachos por servicios mensual y anual.</p>	<p>Esta herramienta fue creada por la oficina de DATIC de la E.S.E. H.R.M.B. de acuerdo a los marcos legales actuales y a los requerimientos propios de la empresa y es considerada un intangible de la institución.</p>

Fuente: E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.

Según los sistemas mencionados, se pueden establecer varias relaciones entre ellos, de acuerdo a los tipos de usuarios que interactúan en la operatividad de la

entidad y las relaciones que están encaminadas a la creación de información general. El sistema MEDISOFT es manejado tanto por el área de facturación como de cartera, el cual genera informes de la venta de servicios de salud diarios (facturación) y el recaudo de los mismos (cartera); es importante hacer énfasis que la radicación de dichas ventas se ve afectada por circunstancias tales como las llegadas extemporáneas de documentación que no permiten llevar en tiempo real los datos y se mezcla información de meses anteriores con los actuales, lo que conlleva a realizar ajustes y repetición de procesos. Una de las mayores falencias que se encuentra en el área de facturación es la falta de capacitación al personal que maneja el sistema, ya que por ausencia de conocimiento acerca de la operatividad del mismo se generan errores como anulaciones y devoluciones que originan glosas de las empresas, lo que conlleva a que la información recibida en el área contable sea errónea y por tal motivo se genere desgaste del jefe de proceso ya que se deben realizar nuevamente informes y ajustes que muchas veces reflejan aumento de ingresos desvirtuando la realidad de la información. Otra falla que se puede evidenciar es que el proveedor del sistema que se encuentra en permanente actualización de la plataforma no corrobora que el operario principal (Coordinador de facturación), este llevando a cabo una adecuada generación de informes, ya que por desconocimiento de las mismas se debe realizar de forma manual muchos informes, que conllevan a la pérdida y desgaste de tiempo y personal. Por último, se observa que no existe una adecuada asignación de perfiles en cuanto al manejo de dinero e información, es decir que la plataforma permite ser manipulada por todos los usuarios sin restricción alguna.

El software de almacén STORE 2.0, maneja toda la información de adquisición, control y uso de los recursos tangibles de la institución, los distribuye en las diferentes áreas de la E.S.E. y genera informes de cada una de ellas, teniendo en cuenta el paralelo entre gastos vs producción mensual que determina cuales crean mayores consumos y así se ejerce control sobre los despachos que genera

almacén. La principal falencia con que cuenta la E.S.E. con relación al almacén, tiene que ver con la ubicación, ya que está en provincia y sus proveedores están en ciudades capitales, por tal motivo el ingreso y la facturación de los mismos es tardía y afecta la entrega de información al área contable para la consolidación de los informes que son presentados a la alta gerencia y a los entes de control.

El software de costos SICOSALUD es un sistema a parte de los demás que distribuye los datos correspondientes a cada uno de los servicios asistenciales, administrativos y logísticos; estos a su vez se subdividen en centros de costos permitiendo adecuado seguimiento, regulación y control de los mismos. Este software genera informes de distribución de costos por áreas (mano de obra, suministros, gastos generales, costos administrativos y costos logísticos), además de los costos y gastos que genera el hospital en total mensualmente y donde se concentran los mayores indicadores de rentabilidad o pérdida comparando la producción con los ingresos, esto es parte importante para la administración, ya que como en toda organización diariamente se toman decisiones, como contratar un nuevo empleado, introducir o eliminar un procedimiento que me genera o no utilidad, ofertar a las E.P.S. los servicios. La mayor falencia que se tiene es que este sistema no está integrado con contabilidad ni las otras áreas afines, incumpliendo con las exigencias de la contabilidad de costos las cuales especifican que los costos se deben generar e integrar con contabilidad para así lograr una distribución eficiente e idónea de los gastos y costos en cada área.

En el área contable se cuenta con el sistema GD – Delfín, en el cual se manejan los procesos de tesorería, presupuesto y contabilidad, en cuanto a presupuesto se realizan procesos de control de certificados de disponibilidad presupuestal, emisión de compromisos presupuestales y realización de modificaciones al presupuesto, en este módulo se puede constatar que se lleva en tiempo real y se verifica como se encuentra el presupuesto diario para la toma de decisiones de la alta gerencia, ya que no depende de la entrega de información de otros

departamentos. Caso contrario pasa con los módulos de tesorería y contabilidad, que como se da a conocer en esta monografía se manejan sistemas de información en las diferentes áreas, se debe esperar a fin de mes para que dichos procesos entreguen la información a contabilidad y esta realice el debido ingreso y unificación de la información al sistema, esto se ejecuta entre los diez primeros días del siguiente mes y la persona encargada del análisis e ingreso de los datos al software debe manejar dos meses en paralelo, por ello se llega a la conclusión que la información que se maneja no es la más adecuada, oportuna, ágil y confiable, ya que cuando se generan los informes contables y financieros para presentar están en periodo extemporáneo. Una de fallas que se encuentra en el proceso de contabilidad y por incorrecciones de los demás departamentos ya que en ocasiones se retrasan por que en los sistemas se tienen que realizar adecuaciones o ajustes como pasa con el software de almacén que conllevan a la entrega aún más tardía de los datos y por tal motivo la información no sirve para el debido proceso de análisis y toma de decisiones.

Si existiera un sistema integrado en la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro mejoraría la manipulación en la entrega de información de facturación a contabilidad; ya que no se tendrían que realizar manualmente cuadros en Excel como lo hace actualmente el coordinador de facturación, sino a través de interfaces mejorando la calidad de los datos y la realización de las conciliaciones, se mejoraría también el ingreso de cifras en cuanto a la producción mensual ya que se trabajaría en tiempo real y no se tendría que esperar a final de mes cuando se consolida. Con cartera a medida que se realizan abonos y reconocimientos de las facturas estas se reflejan en la disminución o aumento de la cartera de los proveedores en contabilidad y en el área de presupuesto en la ejecución de ingresos, lo que conlleva a verificar diariamente el comportamiento de recaudos y facturación. Con el área de almacén estaría articulado al realizar los ingresos y salidas que alimentan los deudores en los estados financieros y las ejecuciones de gastos presupuestales. Al estar enlazados todos los procesos se crea una gran

herramienta al sistema de costos ya que se tendría al día los datos para generar costos y gastos por áreas lo cual contablemente es ideal para que la oficina de contabilidad pueda realizar la distribución en los distintos centros de costos. (Ver anexo A)

6.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Para conocer a fondo las necesidades de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán De Socorro y evidenciar que la falta de un sistema integrado financiero y contable en la institución afecta la toma de decisiones de la alta dirección, se realizó la misma entrevista a cada uno de los responsables del manejo de software con el fin de mejorar el cumplimiento de la misión y prestar servicios de salud con un alto nivel en la calidad, generando avances en el conocimiento logrando ser una de las instituciones más competitiva e innovadora del país, prestando servicios principalmente a toda la población de la provincia comunera, es importante tener en cuenta que fortaleciendo las herramientas de apoyo tecnológico con las que cuenta actualmente, al igual que su infraestructura tecnológica puede lograr hacer un mejor y más óptimo seguimiento en el control a los procesos y procedimientos de la entidad.

Para Santos (entrevista No.1) jefe de área de cartera y responsable del software Medisoft, el sistema de información que maneja es parcialmente útil para la toma de decisiones; ya que los datos suministrados muestran los diferentes saldos, mas no arroja análisis estadísticos y comparativos que permitan ayudar con claridad a la alta gerencia. En cuanto a la confiabilidad y relevancia a la hora de unificar el informe general dice Santos Peña que los informes generados por el sistema tienen que ser revisados de forma manual a fin de verificar que no existen errores, y que el informe de glosas presenta inconsistencias. También refiere que la E.S.E. requiere un sistema de información integrado que permita la trazabilidad de los datos en tiempo real, ahorrando tiempo en procesos y generando mayor exactitud

en los informes. “el software que utilizo requiere de una actualización entre la información de los diferentes sistemas para llevar datos en tiempo real. Por tanto, en la actualidad se dificulta contar con documentos al día para la toma de decisiones” asevera Santos. Por último, explica que en la actualidad maneja con mayor propiedad las herramientas propias del departamento de cartera, pero no obstante existen funciones que requieren mayor capacitación por parte del diseñador del software.

En la (entrevista No. 2) Sánchez, contador público, jefe de área de costos, relata que el sistema que maneja (Sicosalud) es útil para la toma de decisiones de la alta dirección, ya que por medio de este se pueden decidir que centros de costos están siendo rentables o no; gracias a ello se puede tomar decisiones a corto plazo y se puede contratar con las EPS a mejores precios, permitiendo a la empresa competir en el mercado sin desmejorar la calidad del servicio. Refiere que la generación de informes de Sicosalud es confiable pero aún no se le ha dado la relevancia que merece; ya que por no existir un sistema integrado se trabaja independientemente de los otros sistemas, no solo en el ingresos de datos sino en la generación de informes los cuales deberían ir de la mano con la oficina de contabilidad; en cuanto a la importancia de adquirir un sistema integrado además de lo anteriormente expuesto afirma que es muy importante ya que la información sería más confiable, con mayor control y calidad, se ahorraría desgaste de procesos y tiempo, se trabajaría en red lo que permite aumento de la productividad en la empresa y se evitaría la duplicidad de los datos, además de que se trabajaría en tiempo real. Con respecto a si se encuentra con información al día dice Sánchez Girón que no es posible ya que para el ingreso y generación de informes de costos lamentablemente depende de otras áreas y la mayoría de las veces se reciben tarde los datos lo que atrasa el proceso de costos, en pocas palabras los informes son extemporáneos. “en este momento si me siento capacitada para darle adecuada funcionalidad al sistema, ya que llevo un tiempo moderado manejándolo, lo que me ha permitido conocer a fondo los inconvenientes que se

podrían presentar; pero no puedo decir que en algún momento no vaya a necesitar asistencia del proveedor, ya que muchas veces hay fallas técnicas que tienen todos los sistemas y solo los proveedores solucionan” afirma Sánchez a la pregunta si se siente capacitado para darle funcionalidad al sistema o necesita asistencia del proveedor del mismo.

Por otra parte, en la (entrevista No. 3) realizada a Hernández, contador público, jefe de área de almacén y compras afirma que el software del cual se encarga (Store 2.0) es muy útil ya que en este se maneja toda la información de adquisición, control y uso de recursos tangibles de la institución, responde al interrogante si el sistema que maneja es confiable y relevante a la hora de unificar el informe general que existe algunos datos que aún están pendientes por ajustar, debido al cambio de aplicativo. En cuanto a la importancia de adquirir un sistema integrado refiere “considero que el actual puede ser adaptado para que cumpla con este fin, que sería conveniente en la no repetición de procesos”, por ultimo relata que la información se alimenta diariamente así que se encuentra al día con los datos y atestigua que con motivo a los ajustes que aún se encuentran ejecutando al software se requiere acompañamiento del proveedor del mismo.

Por último, en la (entrevista No. 4) Quintero, Contador público, jefe de área de contabilidad refiere que no es útil el software que lleva llamado (Delfín GD), ya que no es un sistema de gestión, solo es para el proceso de la información financiera y generación de informes que son enviados a entes de control. Además, afirma que no es un sistema integrado y depende de la generación de otros informes de las diferentes áreas para unificar los datos. Asevera que los informes que genera GD si son confiables, pero hace la siguiente aclaración: “son confiables, siempre y cuando la información que nos sea suministrada por otras áreas sea confiable”; también opina acerca de la importancia de adquirir un sistema integrado para la E.S.E. que es una decisión acertada así el margen de error se reduciría y acercaría al 100% la confiabilidad de los reportes. Como lo expresó anteriormente

Quintero Meza la oficina de contabilidad no se encuentra con información al día debido a que se alimenta de datos entregados por otras dependencias. “En ocasiones si es necesario el apoyo del proveedor ya que se hacen actualizaciones o cambios que es necesario acudir a ellos” responde al interrogatorio si se siente capacitada para darle adecuada funcionalidad al sistema o necesita asistencia.

Según los entrevistados en cuanto a la utilidad que tiene el sistema que maneja para la toma de decisiones de la alta gerencia, cartera, costos y almacén concuerdan con que es útil parcialmente y que aun de manera independiente son herramientas de apoyo que sirven como instrumento de control en la gestión y ayuda a la organización, pero que falta estructuración y parametrización de los mismos para que satisfaga los objetivos que busca la E.S.E. e informe a la gerencia sobre la realidad tanto interna como externa. La única área que niega la utilidad del software que utiliza es contabilidad (entrevista No. 4), ya que es la oficina receptora de todos los informes y dependiendo de la veracidad y cumplimiento en la entrega de los demás datos resulta el éxito de la información que la misma genere.

Al segundo interrogante planteado acerca de la confiabilidad y relevancia de los informes a la hora de unificar el informe general cada jefe de área responde diferente, pero vale la pena resaltar que si hay falencia en un departamento como lo afirma el director de cartera que existen inconsistencias con los informes de glosas esto afecta directamente el informe general reportando datos erróneos y de poca fiabilidad.

De acuerdo a los resultados de la importancia de adquirir un sistema de información financiera y contable integrado para la E.S.E. la mayoría de los entrevistados delibera que es una decisión acertada, basándose en los conceptos de ahorro de tiempo en los procesos, confiabilidad, control y calidad en los informes, disminución del margen de error en los datos y aumento de la

productividad en la empresa, además de la innovación y mejora de la competitividad en el sector salud.

En cuanto a la pregunta ¿el sistema que usted maneja se encuentra con información al día para la toma de decisiones? Los entrevistados respondieron que es difícil llevar datos en tiempo real si las otras dependencias no entregan la información a tiempo, lo que retrasa los procesos; se puede intuir que dichas demoras se deben a la falta de responsabilidad de los encargados o que los sistemas que ellos manejan también tienen falencias, por ello es importante crear la cultura de la comunicación entre las áreas que conforman la estructura organizacional, de igual forma es conveniente contar con sistemas de información que les sirva de herramienta de apoyo, en donde los empleados se encuentren en capacidad de crear estrategias para lograr el fortalecimiento de los procesos de la organización y lograr acuerdos entre las áreas funcionales y la gerencia.

Al quinto y último cuestionamiento los interrogados respondieron que por el tiempo que llevan laborando en la institución y la experiencia adquirida se les facilita el manejo de las herramientas propias de cada área y la solución de posibles inconvenientes que se presentan en cada sistema, pero que no obstante se necesita de la asistencia técnica del proveedor cuando se hacen ajustes, cambios o actualizaciones al software; vale la pena resaltar que es en este momento donde las capacitaciones cobran un papel muy importante en el manejo de información veraz y oportuna.

6.3 BENEFICIOS DE UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE.

Los sistemas de información deben ser una herramienta de gestión capaz de resolver los problemas que se generan en la empresa y de facilitar el control y planificación de las funciones asociadas a cada una de las áreas que la integra.

Entre los beneficios que se tienen al contar con un sistema integrado se pueden resaltar los siguientes:

- Brinda la posibilidad de mostrar en tiempo real la información, así mismo muestra la trazabilidad financiera que se requiere en lo presupuestal y/o contable, con esto facilita el seguimiento y control de todas las transacciones; ampliando la cobertura funcional e institucional mediante el manejo de tecnologías de punta guiadas a facilitar el acceso y la integración de los sistemas.
- Aumento considerable de la productividad administrativa debido a la simplificación operativa y racionalización de los procesos.
- Permite a cada equipo de trabajo realizar su labor en forma autónoma y al ritmo que cada departamento necesita, sin exigencia de pedir información a las demás áreas.
- Recogida de datos de entrada, lo más cerca de su origen, evitando duplicidad y con el menor costo posible.
- Además de contar con la información en tiempo real para la toma de decisiones, tiene un nivel de detalle importante los datos de la entidad de forma exacta,

permitiendo que cualquier usuario que maneja el sistema tenga los datos adecuados de manera oportuna.

- Controlar más y mejor los flujos de información dando lugar a profundos cambios en el planteamiento de la organización, haciendo posible la transmisión de datos e información por vía electrónica.
- Permite realizar previsiones, optimizaciones y simulaciones de la información.
- Recursos humanos de la organización con mayor calidad de la información, más conocimiento y mejor capacitación para realizar las labores, lo cual genera una fuerza de trabajo productivo y competitivo.
- El volumen de producción puede ser incrementado de manera considerable, esto derivado de la rapidez con que el sistema trabaja y procesa la información. Así mismo se puede notar de manera inmediata una clara reducción de errores, ya que el sistema realiza las operaciones de manera automática y el margen de error es mínimo, prácticamente nulo.
- La centralización de la información en una base de datos única que permite un grado superior de control de accesos y seguridad. La información no estará diseminada en diferentes departamentos, bases de datos y ordenadores, sino que todos los datos se hallaran perfectamente ordenados, clasificados y accesibles en un único lugar. Los accesos podrán ser controlados de una manera mucho más eficaz y el mantenimiento más fácil. Ya no se tiene que tener distintos ordenadores con copias de seguridad independientes.
- Herramienta vital a la hora de abordar la toma de decisiones y para conocer en todo momento el rendimiento de cada aspecto de la empresa (utilidad o pérdida).

- Por último, más que un beneficio es pertinente mencionar que la aplicación de la normatividad en el ámbito contable debe ser parte de las políticas de buen gobierno de la organización, de tal manera que exista un compromiso de todos los intervinientes dentro del sistema de información contable que maneja la E.S.E. En este aspecto se resalta que las NIIF plantean grandes retos para aquellas empresas que nunca han empleado sistemas de información contables detallados. Si bien es cierto las NIIF plantean la posibilidad que las empresas ingresen a un escenario de inversión nacional e internacional, existen temores frente a la forma de incorporar sus lineamientos en la actividad financiera de las organizaciones a pesar de la creciente necesidad de garantizar la seguridad y la reducción de riesgo frente al manejo de la información contable y financiera de la organización.

En este sentido se deben atender cursos de acción encaminados a desarrollar un vínculo directo entre la información contable y la función gerencial a partir de la creación de estrategias organizacionales que den a los datos todas las características de transparencia, veracidad, claridad, entre otras, de las que habla la normatividad nacional e internacional en materia de manejo de información financiera y normas de contabilidad. Esto ha tenido como consecuencia que muchas organizaciones potencien las competencias de los colaboradores encargados de la labor contable, y buscan fortalecer sus conocimientos en NIIF como parte de sus políticas de desarrollo profesional continuo, lo que representa un claro interés por incorporar la normatividad internacional que pueda favorecer la ejecución de los procesos relacionados con el ámbito contable dentro de la organización

Como se indica anteriormente el sistema de información contable empleado no solo existe para dar información a nivel interno en la gestión cotidiana de la organización, sino también se usa como herramienta fundamental para consolidar los estados financieros que serán evaluadas por las partes interesadas. En este

punto nuevamente es pertinente mencionar que las NIIF le proporcionan la posibilidad a las empresas que las emplean, de entrar a competir de igual a igual con organizaciones del orden nacional e internacional, lo que en su contexto general facilita el análisis de la información financiera generada. Para un gerente será importante en su proceso de toma de decisiones contar con información que puede ser comparada con la competencia internacional para que se puedan desarrollar estrategias de mercadeo, de direccionamiento, de segmentación de mercado, entre otros, apoyándose en los resultados o información contable de sus similares en otras partes del mundo. Esta sería entonces un primer escenario para enfrentar la incidencia de la globalización en los procesos económicos de las corporaciones.

Ahora entre las propuestas que se buscan para el empleo de información contable se requiere la eliminación de dependencia total sobre un individuo o grupo de individuos frente a la administración del sistema. Esto quiere decir que el sistema en sí mismo pueda ser valorado desde diferentes áreas como lo es control interno, para garantizar que se limite la posibilidad de brechas o filtración de información que pueda causar fallas en procesos posteriores. Frente a este aspecto es conveniente mencionar que de la certeza y confiabilidad que tenga la información dependerá la posibilidad de acceder a nuevos espacios hablando desde el ámbito corporativo económico, por tal razón es importante que el sistema de información contable cuente con estándares de tipo nacional e internacional. En el caso de las NIIF, es factible para la organización emplear las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones para acceder de forma comparativa y en procesos comerciales a los datos necesarios para realizar transacciones internacionales, lo que en su contexto abre la frontera económica de la empresa y le brinda la oportunidad de consolidarse en el sector en el cual se desenvuelve.

En consecuencia, las NIIF se presentan como una excelente estrategia para el uso de buenas prácticas en la elaboración de informes contables y en general del

manejo de la información financiera de la organización, lo cual supondría, un proceso estandarizado que minimiza en gran medida, la posibilidad de incurrir en errores, las actividades de corrupción y en general de aquellas acciones que pueden impactar de forma negativa a la organización.

6.4 IMPORTANCIA DE LA ENTREGA OPORTUNA DE LOS INFORMES A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA TOMA DE DECISIONES.

La dirección de la empresa demanda de una mayor calidad de la información para poder cumplir con su función de dirigir; esto exige que la organización disponga de sistemas de información más automatizados, cada vez más específicos y complejos, que agrupen y sinteticen toda la información necesaria.

A nivel del sector público el disponer de forma oportuna y precisa de los resultados de la gestión de los recursos para evaluar su pertinencia, eficacia y eficiencia, permitirá además si fuere el caso, tomar los correctivos a través de sus instrumentos de política fiscal, monetaria o de endeudamiento, tanto interno como externo, que conduzcan al logro de las metas fiscales y económicas fijadas, que deben estar orientadas a la búsqueda de una mejor calidad de vida de la población.

Por ello a continuación se describen algunas pautas importantes que conlleva la entrega oportuna de informes:

- Conocer y demostrar los recursos controlados por la entidad, las obligaciones de transferir los recursos a otras entidades, los cambios de estos recursos y los resultados al final del período.

- Predecir flujos de efectivo

- Apoyar el área administrativa en la planeación, organización y dirección del negocio.
- Tomar decisiones en temas de inversión y crédito (planteamiento estratégico).
- Evaluar la gestión del administrador.
- Ejercer control sobre las operaciones de la entidad.
- Fundamentar el tema de precios y tarifas para la prestación de los servicios.
- Ayudar en la información estadística nacional.
- Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto de la actividad económica del ente representante de la comunidad.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que los sistemas de información contable deben tener un protocolo de actualización que permita que la información que suministra sirva a quienes la analizan y la valoran, tomar decisiones en tiempo real que pueden definir el éxito o no de un proceso corporativo. Para ello es fundamental el seguimiento de la normatividad que proporcionan las leyes para los respectivos cierres contables y para la entrega de estados financieros que definen en muchos casos curso de acción que requiera la organización. En este sentido existen muchas herramientas informáticas que presenta el mercado con los cuales se apoya de forma rápida y efectiva el proceso decisional de la gerencia. Se busca entonces que las decisiones se alejen de los rangos de incertidumbre y se alineen a la realidad económica de la corporación. Para el caso de la aplicación de las NIIF en empresas que las utilizan por primera vez se debe considerar el tiempo como factor prioritario, teniendo en cuenta que las normatividades vigentes pueden cambiar entre los periodos de elaboración de balances, lo que exigiría

entonces un ajuste permanente de entrega de información que permita que los estados financieros estén en concordancia con los lineamientos de las NIIF en cualquier etapa de flujo de datos contables.

Es importante destacar, que individualmente el proceso de toma de decisiones obedece a un conjunto de cualidades, habilidades, competencias y experiencia por parte del responsable de tomarlas, quien usualmente ocupa cargos relevantes dentro de la empresa. Esto en su contexto daría la tranquilidad sobre la efectividad o no de la decisión tomada, sin embargo, en el ámbito contable se debe destacar la función de quien estructura la información financiera, hace los balances y estados de cuentas, y en general todas aquellas actividades enfocadas a la administración de recursos que estén reflejados de forma monetaria en documentos. Mediante el aporte de este colaborador, quien tiene la función de tomar decisiones que involucren recursos de la organización, podrá tener más elementos de juicio para establecer cuál será el curso más favorable a seguir. Esto diferencia particularmente aquellas decisiones que pueden ser más instintivas y con un grado de incertidumbre elevado, las cuales eventualmente generan resultados desfavorables, cuando la experticia en áreas específicas no es la mejor.

7. CONCLUSIONES

- Si bien cada software con que cuenta la institución es importante y valioso a la hora de generar datos que ayudan al control de los procesos, es fundamental resaltar que si se cuenta con un sistema integrado se haría una excelente inversión a largo plazo, ya que se aprovecharían las bondades que brinda dicha herramienta como capacitaciones adecuadas y continuas a todo el personal contable y financiero evitando la redundancia de la información, además de la eficiencia y reducción de costos en la contabilidad que mejoran la gestión, permiten alcanzar estrategias que encaminan al éxito y optimizan la competitividad e innovación en el mercado.
- Se puede concluir que los sistemas de información contable no es un proceso independiente ni aislado, sino que hace parte integrante de todo el sistema administrativo de la organización, en donde se busca el procesamiento de datos de origen interno y externo para generar información útil que, no solo posibilite la toma de decisiones, sino que permita el control sobre el estado de la empresa y su entorno necesaria para los usuarios internos y externos de distinta naturaleza y con diferentes propósitos que la requieren para utilizarla en los procesos de decisión, de planificación, de gestión y de control que competen a la organización, promoviendo una gestión óptima en relación a la recolección, organización y presentación de información que permita tomar decisiones de carácter económico y financiero.
- Si se tiene un sistema integrado de información brinda la posibilidad de mostrar información en tiempo real, así mismo mostraría la trazabilidad financiera que se requiere en lo presupuestal y/o contable, con esto facilitaría el seguimiento y control de todas las transacciones; ampliando la cobertura funcional de la

institución mediante el manejo de tecnologías de punta guiadas a facilitar el acceso y la integración de los diferentes sistemas.

- El uso de herramientas tecnológicas que proporcionan soporte al proceso de toma de decisiones, permite a la E.S.E. obtener ventajas competitivas como consecuencia de la agilización del proceso, además de que repercute de manera notable en el rendimiento general de la organización. El hecho de que la dirección obtenga de una misma fuente la información necesaria para determinar las acciones a tomar, otorga un beneficio extra en el sentido de que contará en mayor medida con el recurso más importante para la organización, el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

BERNAL ACEVEDO, Oscar. Sistemas de información en el sector salud en Colombia. [En línea]. Artículo de Investigación. Bogotá: Universidad de los Andes. Facultad de Medicina, 2011. [Publicado en julio-diciembre de 2011] . Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v10n21/v10n21a06.pdf>

BISET, Claudio, LISSARRAGUE, Miguel y MARCOS, Lisandro. Los sistemas de información y la información de gestión en el hospital público. [En línea]. Tandil, Provincia de Buenos Aires: Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, 2006. Disponible en: <http://eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/SanLuis2006/area2e.pdf>

CALLEJA PASCUAL, José Luis. La información económico-financiera en la empresa: importancia del sistema contable. [En línea]. Tesis Doctoral, 1995. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/3518/1/T20414.pdf>

EGERA OLIVER, Bárbara. Un modelo de sistema de información para la eficiencia en gestión de las organizaciones. [En línea]. Tesis doctoral. España: Universidad de Oviedo, 2016. Comercio Internacional. [Publicado el 25- de julio de 2016]. Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/39417>

HORNGREN, Charles. Contabilidad de Costos, un enfoque gerencial. [En línea]. 14 edición. Always Learning Pearson. México, 2012. ISBN: 978-607-32-1024-9. Disponible en: <https://espanol.free-ebooks.net/ebook/Contabilidad-deCostos/pdf?dl&preview>

JIMÉNEZ ESCOBAR, Ariel Alfonso. Plan de desarrollo institucional vigencia 2016-2020. [En línea]. Socorro: E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, 2016. [Publicado en agosto de 2016]. Disponible en: <http://www.hospitalmanuela-beltran.gov.co/assets/plan/PLAN%20DE%20DESARROLLO%202016-2020.pdf>

LÓPEZ, Elizondo. Procesos Contables. 1, 3a. Thomson. [Recuperado el 22 de Octubre de 2017]. 1996

MORA TORRES, Yuly Tatiana. Los sistemas de información contable y su relación con las herramientas tecnológicas. [En línea]. Tesis de Especialista, en mención a Estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría. Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2017. Disponible en: <http://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/2448/Los%20sistemas%20de%20informacion%20contable%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20las%20herramientas%20tecnologicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ROMERO LOPEZ, Villerlandi. Importancia del sistema de información en el hospital militar central, como mecanismo de control estratégico. [En línea]. Trabajo de grado, en mención al título de Especialización en alta gerencia. F. Bogotá: Colombia. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de estudios a distancia, 2016. Disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7887/1/RomeroLopezVillerlandi2015.pdf>

TERRAZAS PASTOR, Rafael Alfredo. Modelo de gestión financiera para una organización perspectivas. [En línea]. Tesis Doctoral, en mención a Administración de Empresas núm. 23. Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo. Facultad de Administración, Economía y Finanzas. enero-junio, 2009. pp. 55-72. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159005>

VAAMONDE LONGUEIRA, María Natividad. [En línea]. Tesis doctoral, en
mención a Sistemas de información contable. España: Universidad de Oviedo.
Facultad de Contabilidad, 2016. Disponible en: [http://digibuo.uniovi.es/dspace/
bitstream/10651/38986/1/TD_NatividadVaamonde.pdf](http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/38986/1/TD_NatividadVaamonde.pdf)

ANEXOS

Anexo A. Entrevistas


Universidad Industrial De Santander
Especialización en gestión Pública

FECHA: 16 11 17
EMPRESA: ESE HERRAS **AREA:** Costos
SOFTWARE QUE MANEJA: SICOSAWO

Objetivo: La siguiente entrevista es con el fin de conocer la utilidad y funcionalidad de los sistemas de información que maneja y así determinar el impacto que tienen en la toma de decisiones de la alta gerencia.

ENTREVISTA

1. ¿Cree usted que el sistema que maneja, es útil para la toma de decisiones de la alta gerencia?
Si, es útil para la toma de decisiones de la alta gerencia ya que por medio de este se puede saber que centros de costos e áreas están siendo rentables mes a mes. Lo anteriormente expuesto es muy importante ya que gracias a dichos informes se puede tomar decisiones a corto plazo y se pueden contratar con los EPO o mejoras físicas permitiendo a la empresa competir en el mercado sin decaer la calidad del servicio.

2. ¿Los informes que genera el sistema son confiables y relevantes a la hora de unificar el informe general?
Si, son confiables pero aun no se le ha dado la relevancia que merece, ya que por no existir un sistema integrado se trabaja independiente de los otros sistemas, no solo en el ingreso de datos, si no en la generación de informes los cuales deberían ir de la mano con la oficina de contabilidad.



3. ¿Que opina acerca de la importancia de adquirir de un sistema de información financiera y contable integrado para la E.S.E. Hospital Regional de Socorro?

Es muy importante ya que la información sería más confiable, con mayor control y calidad, se ahorraría desgaste de procesos y tiempo, se trabajaría en real lo que permite aumento de la productividad en la empresa y se evita la duplicidad de los datos, se trabajaría en tiempo real.

4. ¿El sistema que usted maneja se encuentra con información al día para la toma de decisiones?

No se encuentra con información al día ya que para el ingreso y generación de informes de costos lamentablemente depende de áreas y la mayoría de las veces se reciben tarde los datos lo que atrasa el proceso de costos, en pocas palabras los informes son extemporáneos.

5. ¿Usted se siente totalmente capacitado para darle adecuada funcionalidad al sistema o necesita la asistencia del proveedor del sistema?

En este momento si me siento capacitado para darle adecuada funcionalidad al sistema, ya que llevo un tiempo moderado manejándolo, lo que me ha permitido conocer a fondo los inconvenientes que se podrían presentar; pero no puedo decir que en algún momento no haya a necesitar asistencia del proveedor, ya que muchas veces hay fallas técnicas que tienen todos los sistemas y solo los proveedores solucionan.



FECHA: 16 11 17

EMPRESA: HR 13 AREA: Contabilidad

SOFTWARE QUE MANEJA: G.D. Delfin

Objetivo: La siguiente entrevista es con el fin de conocer la utilidad y funcionalidad de los sistemas de información que maneja y así determinar el impacto que tienen en la toma de decisiones de la alta gerencia.

ENTREVISTA

1. ¿Cree usted que el sistema que maneja, es útil para la toma de decisiones de la alta gerencia?

NO, ya que no es un sistema de gestión solo es para el proceso de la información financiera y generación de informes financieros e informes para el envío a entes de control. Además no es un sistema integrado y se depende de otros informes que generan los demás para unificar la información.

2. ¿Los informes que genera el sistema son confiables y relevantes a la hora de unificar el informe general?

Confiables si, siempre y cuando la información que nos sea suministrada por otras áreas sea confiable.



- ¿Que opina acerca de la importancia de adquirir de un sistema de información financiera y contable integrado para la E.S.E. Hospital Regional de Socorro?

Una decisión acertada y así el margen de error reduciría y esta se acercaría al 100% de Confabilidad.

- ¿El sistema que usted maneja se encuentra con información al día para la toma de decisiones?

Al día no, ya que se alimenta de información generada por otras dependencias.

- ¿Usted se siente totalmente capacitado para darle adecuada funcionalidad al sistema o necesita la asistencia del proveedor del sistema?

En ocasiones si es necesario el Apoyo del proveedor ya que se hacen adaptaciones o cambios que es necesario acudir a ellos.



Universidad Industrial De Santander

Especialización en gestión Pública

FECHA: 16 11 17

EMPRESA: H.E.M.B.

AREA: Almacén

SOFTWARE QUE MANEJA: Store 20.

Objetivo: La siguiente entrevista es con el fin de conocer la utilidad y funcionalidad de los sistemas de información que maneja y así determinar el impacto que tienen en la toma de decisiones de la alta gerencia.

ENTREVISTA

1. ¿Cree usted que el sistema que maneja, es útil para la toma de decisiones de la alta gerencia?

Por supuesto, en este se maneja toda la información de adquisición Control y uso de recursos tangibles de la institución.

2. ¿Los informes que genera el sistema son confiables y relevantes a la hora de unificar el informe general?

Existe alguna información que aún está pendiente por ajustar debido al cambio de aplicativo.



Universidad Industrial De Santander

Especialización en gestión Pública

3. ¿Que opina acerca de la importancia de adquirir de un sistema de información financiera y contable integrado para la E.S.E. Hospital Regional de Socorro?

Considero que el actual puede ser adaptado para que cumpla con este fin, que sería conveniente en la no repetición de procesos.

4. ¿El sistema que usted maneja se encuentra con información al día para la toma de decisiones?

Sí, la información se actualiza diariamente.

5. ¿Usted se siente totalmente capacitado para darle adecuada funcionalidad al sistema o necesita la asistencia del proveedor del sistema?

Con motivo a los ajustes que aún se encuentran ejecutando al software no requiere acompañamiento de proveedor del mismo.



Universidad Industrial De Santander

Especialización en gestión Pública

FECHA: 16 11 17

EMPRESA: FSE HERRERA AREA: Cartera

SOFTWARE QUE MANEJA: Medisoft.

Objetivo: La siguiente entrevista es con el fin de conocer la utilidad y funcionalidad de los sistemas de información que maneja y así determinar el impacto que tienen en la toma de decisiones de la alta gerencia.

ENTREVISTA

1. ¿Cree usted que el sistema que maneja, es útil para la toma de decisiones de la alta gerencia?

El sistema de información que maneja el departamento de cartera es parcialmente útil para la toma de decisiones gerenciales, ya que los datos suministrados muestran los diferentes saldos, pero no arroja análisis estadísticos y comparativos que permitan tomar con claridad la toma de decisiones gerenciales.

2. ¿Los informes que genera el sistema son confiables y relevantes a la hora de unificar el informe general?

Los informes generados por el sistema de información de cartera tienen que ser revisados de forma manual a fin de verificar que no existen errores, por otra parte el informe de glorias presenta inconsistencias para la toma de decisiones.



3. ¿Que opina acerca de la importancia de adquirir de un sistema de información financiera y contable integrado para la E.S.E. Hospital Regional de Socorro?

La ESE requiere un sistema de información integrado que permita la trazabilidad de la información en tiempo real, abarcando tiempo en los procesos y generando mayor claridad a los informes.

4. ¿El sistema que usted maneja se encuentra con información al día para la toma de decisiones?

El sistema de información que se maneja en la actividad requiere de una actualización entre la información de los diferentes sistemas de información para manejar una información en tiempo real. Por tanto en la actualidad se dificulta contar con una información al día para la toma de decisiones.

5. ¿Usted se siente totalmente capacitado para darle adecuada funcionalidad al sistema o necesita la asistencia del proveedor del sistema?

Con la actualidad manejo con mayor propiedad las herramientas propias del departamento de Cartera, no obstante otras herramientas del sistema como tal que puedan ser de utilidad en el desarrollo de las actividades propias del caso requiere de mayor capacitación por parte del desarrollador del sistema de información.