

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, las organizaciones se encuentran en una época en la que se hace necesaria incorporar la gestión tecnológica como un instrumento para orientar el manejo y el control de la variable tecnológica implementando actividades y estrategias técnico-gerenciales con el fin de hacerlas cada día más productivas, a través de procesos y metodologías que sirvan para mejorar la productividad de la organización con fines de maximizar sus resultados.

Para poder brindar una mejor calidad en los productos o servicios prestados por una empresa, es necesario manejar contablemente dentro del balance de la misma a la tecnología como un activo, según Alfonzo (2002), al presente las empresas que quieren permanecer vigentes requieren fortalecer y ampliar su participación en un mercado global competitivo, ello exige plantearse estrategias de innovación, imitación y búsqueda de nuevos nichos específicos en el mercado.

En la actualidad, ya no hay duda que la tecnología constituye una variable independiente que influye poderosamente sobre las características

organizacionales y los negocios, cuya gestión es para algunos expertos como Gaynor (1999) un arte, un conjunto de técnicas y conocimientos reunidos sinérgicamente para configurar una estratégica y poderosa herramienta, por lo que, los sistemas empresariales que no la poseen no se favorecen completamente de la oportunidad de lograr resultados descritos bajo cualidades excelentes y concretar beneficios ambiciosos, tales como la competitividad, rentabilidad, productividad, el crecimiento, la permanencia en el mercado y la globalización del sector industrial al cual pertenecen, principalmente.

Hasta hace poco la tecnología, no aparecía en la agenda de la sociedad a nivel mundial, como lo expone Jiménez (2005) se pensaba que la ciencia y la tecnología eran algo así como la cultura, en el sentido que toda nación civilizada debía tener algo de estos dos aspectos pero sin ir más allá, es decir, sin hacerla parte de la sociedad en general o de la economía del país en particular.

En este orden de ideas, Avalos (2001) señala que actualmente se cursa en una época en la que el tiempo dedicado a la producción de una nueva tecnología se esta acortando y la vigencia de estas en el mercado es cada vez menor, acompañado esto de una rápida evolución del conocimiento, lo que lleva a pensar que cualquier empresa que pretenda alcanzar altos niveles de calidad debe preocuparse por administrar su tecnología.

Por su parte, Gaynor (1999), sugiere que la decisión a tomar para la adquisición de tecnología es necesaria para aquellas empresas que buscan

estrategias de diferenciación y a la vez suele ser compleja porque deben encontrar formas correctas para su implementación de manera de poder concebir nuevas formas de hacer las cosas que puedan contribuir al desempeño más alto de las empresas que la ponen en práctica, si bien es cierto, ésta tiene tres ámbitos relacionados que cursan para el mantenimiento de las organizaciones en cualquier área, como lo señala Castellanos (2005): el de la adquisición de la tecnología, el del uso propiamente dicho y el de la realización de actividades de investigación y desarrollo, con referencia a la adquisición de tecnología.

Avalos (1987) señala que las empresas que no entiendan la búsqueda de información sobre la tecnología que desean adquirir como un proceso permanente, sino como una tarea aleatoria no se verán favorecidos a utilizar esta nueva tecnología ya que la adquisición de esta, proporciona información sobre los productos, procesos y métodos de producción.

Es por ello, que debe ser considerada en la actualidad la integración de la tecnología en el área de la salud, con la finalidad de establecer procedimientos médicos y organizativos necesarios en la atención de los pacientes para lograr la recuperación y mantenimiento de los mismos. Ello implica que debe existir un proceso explícito de adquisición de tecnología en el ámbito de estas organizaciones que permita una adecuada selección, evaluación, negociación e implementación de la tecnología, lo que permite el flujo de conocimientos necesarios para la optimización de la atención del paciente que será atendido, aunado esto al dominio tecnológico por parte del

recurso humano.

Planteado de esta forma queda de manifiesto que existen consideraciones a ser tomadas en cuenta al momento de emplear el proceso de adquisición de tecnología por parte de una organización y que resultan en muchos casos inconvenientes.

Como lo expone Vega (2006) cuando demuestra que generalmente las empresas no definen claramente donde se debe aplicar la tecnología, con qué finalidad, cuáles serán los problemas a resolver, y hasta donde se quiere llegar, antes de proceder a hacer la inversión en una herramienta, otro factor cotidiano que lleva al fracaso es comprar por moda o para mantenerse a la vanguardia sin estar seguros de si la adquisición resultará útil o si impactará de manera positiva a la empresa, como ocurre en la mayoría de los casos, traduciéndose ésta en boicot o resistencia al cambio por parte del personal, algo que puede volverse una verdadera barrera para el éxito de la empresa.

Por lo que se hace necesario nombrar a Testa (1999) quien cita cinco indicadores referidos a aspectos tecnológicos dentro de las empresas y que se interrelacionan entre si, como lo son: aprendizaje tecnológico, adquisición de tecnología y automatización de la producción, impacto económico de las actividades de innovación; infraestructura, de Investigación y Desarrollo (I + D) e ingeniería y vinculaciones técnicas externas. Entendiendo el aprendizaje tecnológico como todas aquéllas actividades que la empresa lleva a cabo para construir y suplementar su base de conocimientos acerca de las

tecnologías, productos y procesos y para desarrollar y mejorar las destrezas de sus recursos humanos, a fin de responder adecuadamente a las necesidades del mercado, siendo un proceso dinámico, costoso y acumulativo que implica la realización de un esfuerzo substancial de parte de las empresas.

Existen instituciones públicas como servicios de emergencias, los bomberos entre otros y privadas en el estado Zulia encargadas de prestar servicios de emergencias médicas, que mediante contratos con diferentes formas de financiamiento ofrecen la facilidad de obtener sus servicios individuos y a otras empresas en las principales ciudades, dentro de lo que se incluye la intervención medica y técnica en los casos que sean necesarios tales como urgencias, emergencias y consultas medicas.

Cabe destacar, que los mismos requieren ser manejados con eficiencia y eficacia; es por esto que elegir y adquirir tecnología es muy importante para empresas, por lo que debe entenderse como un proceso complejo en el que su aplicabilidad les permite realizar una labor adecuada y es por esto que muchas organizaciones no logran alcanzar los preciados beneficios de contar con ella.

En el ámbito de la salud, la adquisición de tecnología adquiere mayor importancia ya que serviría como un instrumento a través del cual las empresas de servicios de emergencias medicas transfieren estos conocimientos sobre el proceso de adquisición de tecnología traducidos en servicios a sus clientes, que no son más que pacientes y por lo tanto

requieren de todo lo que permita colaborar a mejorar su calidad de vida en los casos que sea necesario.

Según Morales (2004) en gran parte el proceso de adquisición de tecnología en el área de la salud se ve obstaculizado por la falta de conocimiento sobre las principales fuentes de información de nuevas tecnologías, descripción de los pasos del proceso de la adquisición de tecnología, expresada en las necesidades de la empresa receptora, tecnología disponible en el mercado, fuentes principales para obtenerla y las formas de adquirirla.

Según Sánchez (1991), en su estudio sobre “La investigación en tecnología médica: apoyo a la cooperación entre países latinos”, identificó los problemas de la adquisición de tecnología en el sector salud, encontrando como resultados que: (a) la adquisición de tecnología se reduce a equipos, (b) existencia de compra indiscriminada de tecnología, (c) ausencia de grupos de investigadores que trabajen para conocer las necesidades tecnológicas del sector, (d) poca preparación al personal sobre la tecnología adquirida y (e) falta de la creación de una memoria tecnológica, a partir de estos, se recomienda el trabajo bajo una dirección común que coordine la gestión tecnológica dentro del área de la salud (pública o privada).

Ahora bien, entrando a considerar la problemática de la adquisición de tecnología en las empresas de servicio de emergencias médicas se encuentra que son novedosas, pero el interés por las tecnologías médicas se ha limitado a la adquisición de los equipos, lo que ha llevado a inversiones

innecesarias al no realizarse un proceso adecuado de selección, se compran equipos sin tomar en cuenta las necesidades tecnológicas actuales de la empresa, los equipos disponibles en el mercado mundial

Asimismo, se dejan de lado la absorción por parte del recurso humano que lo utilizará y la consecuente asimilación de este conocimiento por las empresas por lo que es posible observar desperdicios de recursos, alto porcentaje de aparatos descompuestos y uso inapropiado de tecnologías perfectamente adecuadas por ignorancia o falta de adiestramiento (Boletín de la OPS, 1996).

Es por esto que la consideración para la compra de la tecnología médica se hace cada día más importante y su campo se amplía a medida que su definición se extiende, así lo refiere el Manual de Adquisición de Tecnología Médica de México (2006) cuando refiere que esta basada la compra de tecnología en las empresas de servicios de emergencias médicas no solo, en: seguridad, eficacia, factibilidad, indicaciones de uso, costos, costo/efectividad, criterios económicos, sociales y jurídicos sino en una evaluación basada en sus necesidades para así asumir la consideración sobre la equidad, lo cual supone no solo buscar una buena salud a bajo costo sino una buena salud para todos.

Tal planteamiento da origen a la siguiente interrogante: -¿Cómo es el proceso de adquisición de tecnología en empresas privadas de servicios de emergencias médicas?

A partir de esta interrogante se formulan las siguientes preguntas:

¿Cómo es la selección de tecnología que emplean las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia?

¿Que tipo de negociación de tecnología utilizan las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia?

¿Cómo es llevado a cabo la absorción de tecnología en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia?

¿Como es la adaptación de la tecnología de las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia ?.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Describir el proceso de adquisición de tecnología en empresas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia, para el año 2006.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir la selección de tecnología que emplean las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.

Describir el tipo de negociación de tecnología que es utilizada en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.

Identificar la absorción de tecnología en las empresas privadas de

servicios de emergencias médicas del estado Zulia.

Describir la adaptación de la tecnología adquirida en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia.

Proponer lineamientos generales para el proceso de adquisición de tecnología en las empresas privadas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia

3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso de Adquisición de tecnología requiere de esfuerzos de cualquier organización, buscar cambios en condiciones favorables y así poder asistir las necesidades tecnológicas de la empresa, y ya al adquirir la tecnología adaptarla en función de los recursos y las circunstancias de la organización, de tal manera este proceso con todas sus etapas intentan convertirse en un instrumento de ayuda a orientar con criterios de eficacia y eficiencia, fundamentada en la gestión tecnológica buscando así las formas de identificar las estrategias aplicadas al desarrollo tecnológico de la organización y diagnosticar la situación de la misma para establecer alternativas y aportar elementos que permitan enriquecer, formar y capacitar al recurso humano para realizar actividades de investigación y desarrollo.

La presente investigación propuesta, aporta un nuevo conocimiento sobre el tema de la adquisición de la tecnología aplicado al mundo de la

medicina, en las empresas de servicios de emergencias médicas del estado Zulia, lo cual representa una alianza ideal para el desarrollo y ejecución de proyectos sobre adquisición de tecnología y a gran escala en diversos sectores donde la optimización de los procesos juega un papel fundamental.

En cuanto a la metodología, se empleará un diseño metodológico, que pudiera ser utilizado para abordar el tema de estudio como punto de partida para otras investigaciones, tanto en empresas similares como de otra naturaleza y en otros sectores diferentes al de la salud.

Desde el punto de vista social, la presente investigación presenta una oportunidad a la creciente necesidad de las empresas privadas de servicios de emergencias medicas del estado Zulia, de poner en practica un adecuado proceso de adquisición de tecnología y de esta forma gestionarla, lo cual les permitirá seguir generando empleos, aportes al servicio prestado a la comunidad y a asociaciones sin fines de lucro con las cuales colaboran.

Basado en todo lo anteriormente expuesto, desde el punto de vista práctico los resultados de esta investigación pudieran ser utilizados por las empresas estudiadas, para orientar el proceso de adquisición de tecnología en función de la asimilación, transferencia y desarrollo de actividades internas.

4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se efectuó en las Empresas Privadas de Servicios de

Emergencias Medicas como: AME, CREDISALUD y URGENCIAS MEDICAS, ubicadas en el Municipio Maracaibo, estado Zulia, Venezuela, en el lapso comprendido entre abril de 2006 y Febrero de 2007.

La investigación estuvo enmarcada en el área de investigación de la Gerencia de la Tecnología y del tópico adquisición de la tecnología, de la Maestría de Gerencia en Proyectos de Investigación y Desarrollo. La fundamentación teórica se basó en trabajos de investigación en el área y en los planteamientos teóricos de autores como: Avalos (1997,1999, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005) y Paredes (1996) sobre gestión tecnológica, entre otros.