

PRÁCTICA EMPRESARIAL IPS MULTISALUD SAS



RAÚL ESTEBAN POLANCO FAJARDO



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2023

PRÁCTICA EMPRESARIAL IPS MULTISALUD SAS

RAÚL ESTEBAN POLANCO FAJARDO

Informe de práctica presentado para optar el título de profesional en negocios internacionales

Director

Mg.JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Magister en Desarrollo, instituciones e integración económica

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2023

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O.P.

Rector General

P. Eduardo GÓNZALEZ GIL, O.P

Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. Rodrigo GARCÍA JARA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBON

Secretaria de División Sede Villavicencio

Mg. ERNESTO JOSÉ CAMARGO HERNÁNDEZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Dedicatoria

Dedicado primeramente a Dios que me ha dado las fuerzas para seguir este proyecto; a mis padres Jairo y Martha quienes han sido mi apoyo incondicional y consejeros; y por haberme forjado en la persona que soy hoy en día.

A mi familia que con sus oraciones y consejos me hicieron ser una mejor persona y que de una u otra forma me acompañaron en mi proceso universitario. A mi esposa quién ha sido mi guía, apoyo y ayuda idónea en mi vida personal y carrera profesional.

Agradecimientos

Agradezco a la universidad a la Santo Tomás de Villavicencio por abrirme las puertas para ser parte de este prestigioso claustro universitario. A mis docentes que compartieron sus experiencias y conocimiento para enseñarme a ser el profesional que soy hoy en día.

Agradezco a mi gran amigo, docente Anderson Alexander Avellaneda Barreto quién no nos acompaña físicamente.

A mi prima, Mg. Jeimy Lizeth Hernández Fajardo por compartir sus conocimientos conmigo.

Al doctor Javier Humberto Trillos Celis quien me ha acompañado desde el principio en el proceso universitario.

Finalizando, mis agradecimientos también son al doctor Ricardo Jaramillo propietario de la empresa MULTISALUD por haberme dado la oportunidad de hacer las prácticas profesionales en su empresa y permitirme crecer profesionalmente en ella.

Contenido

	Pág.
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
Justificación.....	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Perfil de la Empresa	14
Razón Social	14
Objeto Social	14
Misión.....	14
Visión.....	14
Objetivos de la Empresa	15
Valores Institucionales	15
Organigrama de la Empresa	16
Portafolio de Servicios.....	16
Primer Nivel.....	16
Servicios Especializados	16
Apoyo Terapéutico.....	17
Ubicación Geográfica	17
Figura 2. Sedes	17
Contacto.....	17
Horario de Atención.....	17
Teléfonos.....	17
Correo Institucional	18
Cargo a Desempeñar.....	18
Nombre del Cargo.....	18

Dependencia.....	18
Horario	18
Jefe Inmediato	18
Cargo.....	18
Plan de Trabajo a Realizar	18
Plan de Mejoramiento	21
Número de Citas a Pacientes sin Cita Previa (Hora Pico).....	22
Cantidad de Pacientes en Laboratorios.....	23
Dinero de Caja	23
Desplazamiento Hacia Central de Cuentas.....	24
Aportes del Practicante a la Empresa	25
Aportes de la Empresa al Practicante	26
Conclusiones	27
Referencias bibliográficas	28

Tabla de Figuras

Figura 1. Organigrama16

Figura 2. Sedes17

Resumen

Es imperante que muchos de los procesos para el mejoramiento interno y externo del sector salud, sean resueltos desde la administración del servicio, por lo tanto, esta práctica empresarial es una oportunidad que me permite no solo aportar algo de los conocimientos adquiridos académicamente con aras al mejoramiento de procesos, sino también conocer estos procesos y aprender de expertos en la materia para así poder crecer en conocimiento y expandirlo más hacia grandes y mayores oportunidades que la empresa o el sector ofrezca. Durante el proceso de enseñanza – aprendizaje llevado a cabo en la empresa MULTISALUD como practicante, se presentaron cuatro aspectos significativos en el cargo que actualmente represento, que estaban retrasando la eficacia y eficiencia de la productividad en esta área: Número de citas a pacientes sin cita previa, cantidad de pacientes en laboratorios, dinero de caja, desplazamiento hacia central de cuentas; sin embargo, una muestra de raciocinio por parte de la empresa, es que permite a sus empleados ser parte de ella, escuchándolos y conociendo las limitaciones del trabajo, creando un ambiente de confianza suficiente entre el empleado y el empleador con la intención de mejorar para ellos y la empresa, los procesos que se deban llevar a cabo, convirtiendo estas limitaciones o debilidades en oportunidades de mejora que a futuro serán fortalezas que caracterizan a la empresa en su desempeño.

Abstract

It is imperative that many of the processes for the internal and external improvement of the health sector be resolved from the administration of the service, therefore, this business practice is an opportunity that allows me not only to contribute some of the knowledge acquired academically for the sake of enhancement of processes, but also to know these processes and learn from experts in the field in order to be able to grow in knowledge and expand it towards greater opportunities that the company or the sector offers. During the teaching-learning process carried out in the company MULTISALUD as an intern, four significant aspects were presented in the position that I currently represent, which were delaying the effectiveness and efficiency of productivity in this area: Number of appointments to patients without previous appointment, number of patients in laboratories, petty cash, moving to central accounts; However, a sample of reasoning on the part of the company is that it allows its employees to be part of it, listening to them and knowing the limitations of the work, creating an environment of sufficient trust between the employee and the employer with the intention of improving for them and the company itself, the processes that must be carried out, converting these limitations or weaknesses into opportunities for improvement that in the future will be strengths that characterize the company in its performance.

Introducción

Al hablar de salud, lo primero que imaginamos es en hospitales, médicos, enfermeros, pacientes enfermos y medicina; poco se habla de la administración en este campo, sin embargo es una de las partes más relevantes y fundamentales para que la atención médica se preste de la manera correcta. Es la encargada de que los servicios médicos funcionen de manera adecuada, responden reclamos e incluso capacitan a los nuevos trabajadores. Para que hospitales o centros médicos funcionen y se sostengan, deben estar basados sobre una estructura administrativa sólida que le ofrezca al campo de la salud su mejor desempeño en diversos procesos, no solo médicos sino también comerciales y en atención al público.

En Colombia, La Constitución Política de 1991 estableció el derecho de todos los colombianos a la atención a la salud como un servicio público cuya prestación se realiza bajo la dirección, coordinación y control del Estado con la participación de agentes públicos y privados, sin embargo, no es un secreto que este derecho muchas veces se ve entorpecido debido a diversos factores tanto generales de manera externa como lo son los malos manejos en el sector salud, el déficit financiero nacional, el manejo político del sector, la falta de recursos que debería invertirse en el personal e infraestructura idónea, así como otros factores que de forma interna o institucional como la baja cobertura o la deficiencia en los procesos que ponen en tela de juicio la calidad de los servicios que las entidades de salud ofrecen al beneficiario. Todas estas y más características son las que conforman el panorama diario de la salud que con premura debe transformarse para evolucionar a algo mejor que ofrezca solución a las necesidades básicas de este derecho fundamental (Guerrero et al., 2011)

Justificación

Teniendo en cuenta la problemática actual ya mencionada, es imperante que muchos de los procesos para el mejoramiento interno y externo del sector salud, sean resueltos desde la administración del servicio, por lo tanto, esta práctica empresarial es una oportunidad que me permite no solo aportar algo de los conocimientos adquiridos académicamente con aras al mejoramiento de procesos, sino también conocer estos procesos y aprender de expertos en la materia para así poder crecer en conocimiento y expandirlo más hacia grandes y mayores oportunidades que la empresa o el sector ofrezca, haciendo uso de las capacidades conjuntamente adquiridas para desarrollar y cumplir integralmente la misión de la empresa, teniendo como objetivo principal la visión de esta misma proyectada hacia el 2025, y sin lugar a dudas lograr posicionarla entre las mejores entidades de la salud del departamento del Meta, de la región y del país debido a sus grandes capacidades organizacionales que la dirigen hacia el buen direccionamiento de los servicios ofrecidos al usuario en el sector de la salud.

Objetivos

Objetivo general

Brindar apoyo en los procesos administrativos y financieros de la empresa, resolviendo problemas en tiempo real, aplicando los conocimientos adquiridos en la carrera Negocios Internacionales.

Objetivos específicos

- Capacitar a los funcionarios sobre el manejo de las diferentes plataformas de la EPS (Sanitas, Salud Total, Famisanar, entre otros.)
- Mantener actualizado los registros facturados y revisados en la prestación de los servicios.
- Reportar a las instancias pertinentes las novedades, complicaciones y otra información relevante de manera periódica y concreta.
- Diligenciar adecuada y oportunamente los registros del servicio en el sistema de la IPS MULTISALUD.

Perfil de la Empresa

Razón Social

IPS Multisalud SAS

Objeto Social

Es una institución prestadora de servicios de salud (IPS) con más de 15 años de experiencia en el manejo de programas integrales de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación son garantía de calidad en la atención y cuidamos con especial sentido de humanidad y profesionalismo. Contamos con infraestructura física confortable, tecnología actualizada, eficacia administrativa y procesos confiables para darle lo mejor a las EAPB y sus usuarios.

Misión

MULISALUD SAS, es una Institución prestadora de servicios de salud que busca mejorar la calidad de vida de la población mediante la implementación de un modelo de atención en salud individual y colectivo, garantizando una atención personalizada con enfoque en el bienestar de la persona, la familia y la comunidad, creando una cultura de promoción de salud y prevención de la enfermedad con responsabilidad social, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Visión

En el 2025 ser reconocida como la mejor Institución Prestadora de Servicios de Salud en el Departamento de Meta, con responsabilidad social, participativa y organizativa, aplicando un modelo de atención con enfoque poblacional, diferencial y de atención primaria en salud dirigido a la persona, familia y la comunidad, en procura de disminuir los factores de riesgo a través de la aplicación de Rutas Integrales de Atención en Salud, convirtiéndonos en líderes de la atención integral con proyección empresarial sostenible.

Objetivos de la Empresa

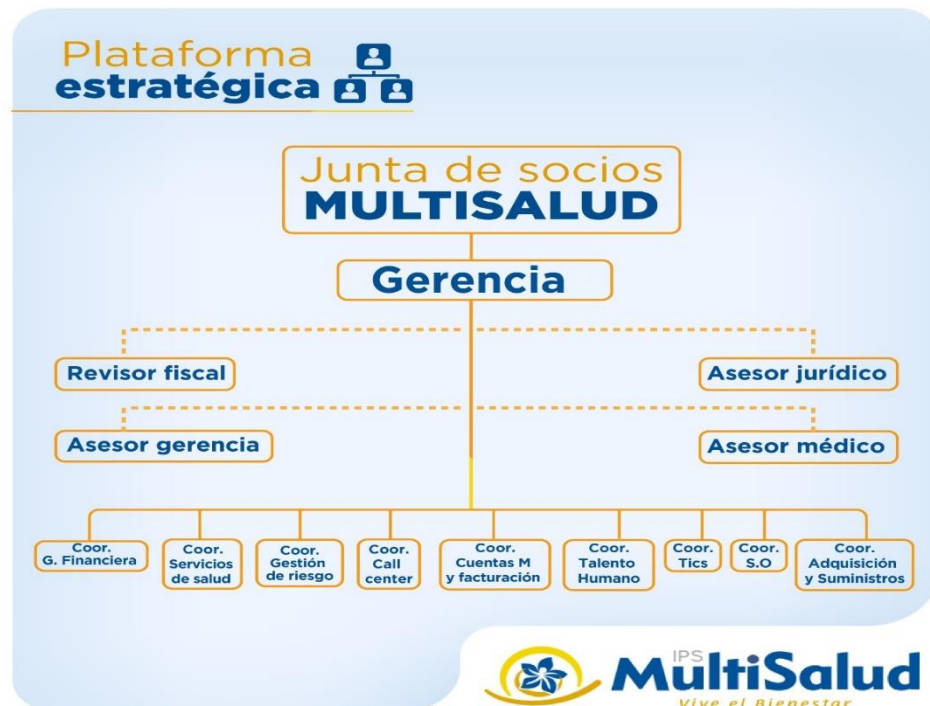
- Garantizar la presentación de servicios de salud a los usuarios, en las fases de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de acuerdo a los servicios ofertados, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Desarrollar modelos propios de atención en salud, mediante un enfoque poblacional y diferencial.
- Prestar servicios con talento humano idóneo, calificado y capacitado en las diferentes áreas de la salud.
- Implementar en todos los procesos de la IPS la mejora continua, fomentando la participación del personal y los usuarios, asegurando accesibilidad, oportunidad e integralidad.

Valores Institucionales

- Oportunidad
- Accesibilidad
- Seguridad
- Respeto por la dignidad humana
- Ética
- Honestidad
- Responsabilidad con el cliente interno y externo
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Mejora continua
- Compromiso
- Responsabilidad Social

Organigrama de la Empresa

Figura 1. Organigrama



Nota. Adaptado de la Empresa Multisalud IPS S.A.S

Portafolio de Servicios

Primer Nivel

Medicina General, Odontología, Programas de Prevención y Promoción, Programa Ampliado de Inmunizaciones, Toma de muestras y Laboratorio Clínico, Imagenología, Procedimientos de primer nivel.

Servicios Especializados

Medicina Interna, Ginecobstetricia, Pediatría, Cardiología, Nefrología, Psiquiatría, Neurocirugía, Ortopedia y/o Traumatología, Psicología, Nutrición y Dietética, Medicina Física y Rehabilitación, Diagnóstico Cardiovascular, Cirugía Cardiovascular, Cirugía Vascular Periférico,

Otorrinolaringología, Servicios de Salud Ocupacional, Medicina Familiar, cirugía general, medicina del deporte, medicina familiar, trabajo social, psiquiatría, gastroenterología.

Apoyo Terapéutico

Terapia física, Terapia del lenguaje, Terapia ocupacional, Terapia respiratoria, apoyo terapéutico, mamografía, Rx, ecografías, colposcopia, endoscopia, colonoscopias.

Ubicación Geográfica

Figura 2 Sedes



Nota. Adaptado de la Empresa Multisalud IPS S.A.S

Contacto

Horario de Atención

Lunes a Viernes: 7 am a 7 pm

Sábados: 7 am a 1pm

Teléfonos

(608) 6611613 / 317 325 3276

Correo Institucional

info@multisalud.com.co

Cargo a Desempeñar

Nombre del Cargo

Auxiliar Administrativo.

Dependencia

Coordinación de cuentas y facturación.

Horario

6am a 3pm

Jefe Inmediato

Lady Johanna Quira Yusti

Cargo

Jefe coordinadora de sede

Plan de Trabajo a Realizar

- Coordinar los horarios del personal de facturación.
- Capacitar a los demás funcionarios sobre manejo de las diferentes plataformas de las EPS (sanitas, salud total, famisanar, entre otras).

- Atender y facturar los servicios en salud, en concordancia con el manual tarifario y las especificaciones de cada convenio a usuarios que asisten a diversos servicios que presta la IPS MULTISALUD.
- Mantener constantemente dialogo con su jefe inmediato para reportar cualquier novedad que se presente al momento de facturar.
- Asegurar la prestación de los servicios de salud a los usuarios en la IPS MULTISALUD.
- Mantener actualizado los registros facturados y recaudado en la prestación de los servicios.
- Verificar conceptos y tarifas para facturar.
- Registrar ingresos por: tipo de usuario, concepto, ingresos y egresos de comprobantes.
- Participar de las diferentes reuniones, actividades y capacitaciones programas por su jefe inmediato.
- Realizar diario proceso de facturación (citas, laboratorios, citologías, procedimientos, especialistas, etc.).
- Realizar actualización de datos del usuario en el sistema prosoft.
- Verificación de las tablas de negociación para las prestaciones los servicios.
- Agentamiento de citas para los usuarios de las diferentes EPS contratadas.
- Tramites de consignaciones y pagos en bancos para la empresa de Multisalud, cuando sea necesario.
- Captar usuarios de ingreso para realizar la demanda inducida según resolución 3280.
- Realizar la correcta asignación y/o activación de las citas programadas.
- Realizar el respectivo cobro de copago o cuota moderadora de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3374 y entregar la respectiva factura al usuario.
- Recepcionar facturas y enviar autorizaciones por evento a la dependencia que lleguen a la sede.
- Realizar entrega de órdenes y formulas médicas identificando el usuario correctamente.
- Diligenciar adecuada y oportunamente los registros del servicio en el sistema de la IPS MULTISALUD.
- Apoyar las funciones del grupo de informática en las labores del proceso de generación de información a partir de la facturación.
- Reportar a las instancias pertinentes las novedades, complicaciones y otra información relevante con respecto a los usuarios de manera periódica y concreta.

- Apoyar a la jefe de sede en su ausencia, validar que esté relacionado la admisión de citas de la plataforma de sanitas con el sistema prosoft, facturar citas de los usuarios, responsable de la caja menor, generar citas a los usuarios.
- Participar en el comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y demás funciones administrativos que el jefe de sede disponga.

Plan de Mejoramiento

Porter (2006), economista experto en estrategias empresariales enfocadas en la competitividad, en uno de sus libros, centra su atención en el Sistema de Salud de los Estados Unidos, aseverando que el Sistema de salud de dicho país va por un camino peligroso, donde hay una combinación tóxica de altos costos, calidad desigual, errores frecuentes y acceso limitado a los servicios. Teniendo en cuenta que Colombia tiene como referente a Estados Unidos en muchos de sus procesos y leyes, El Sistema de salud colombiano padece los mismos problemas detectados por Porter. En sus estudios, Porter (2006) evidencia que, una de las fallas del sistema de atención en salud es que fundamenta su desarrollo en una competencia basada en precios y no en valor para el cliente. Es decir, constantemente compite por reducción de costos a expensas de restricción de servicios, por captar pacientes y reducirle su capacidad de escogencia; generando una serie de desagradables consecuencias por las cuales Colombia ya ha pasado. Este panorama que Porter devela en su libro, no es algo nuevo para la población colombiana; esta es una situación en la que los usuarios del sector salud en Colombia luchan a diario, pues por factores anteriormente mencionados, se ve vulnerado su derecho a la Salud.

Es por este motivo, que la institución prestadora de servicios de salud (IPS) MULTISALUD con más de 15 años de experiencia, además de contar con infraestructura física confortable, tecnología actualizada, eficacia administrativa y procesos confiables para darle lo mejor a sus usuarios, busca diariamente que el manejo de programas integrales de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, sean garantía de calidad en la atención y cuidados, con especial sentido de humanidad y profesionalismo.

Limitaciones y Soluciones

Durante el proceso de enseñanza – aprendizaje llevado a cabo en la empresa MULTISALUD como practicante, se presentaron cuatro aspectos significativos en el cargo que actualmente represento (junto con otros compañeros), que estaban retrasando la eficacia y eficiencia de la productividad en esta área. Sin embargo, una muestra de raciocinio por parte de la empresa, es que permite a sus empleados ser parte de ella, escuchándolos y conociendo las limitaciones del trabajo, creando un ambiente de confianza suficiente entre el empleado y el empleador con la intención de mejorar para ellos y la empresa los procesos que se deban llevar a cabo, convirtiendo estas limitaciones o debilidades en oportunidades de mejora que a futuro serán fortalezas que caracterizan a la empresa en su desempeño, es por este motivo que se me permitió aportar algunas ideas para el mejoramiento de algunas limitantes.

Número de Citas a Pacientes sin Cita Previa (Hora Pico)

Una de las limitaciones en el desarrollo de la productividad del empleado en este cargo fue el hecho de que se podía dar cita al usuario sin ser programada previamente no importando la hora de ésta, y sin tener en cuenta que si habían muchos otros usuarios que cumplían con el protocolo de asignación de citas. Esto ocasionaba caos y retraso en la atención a todos los usuarios, retraso en el área administrativa y por supuesto, médicos y enfermeros en su respectiva labor, pues no daban abasto con tantos usuarios, bajando la calidad del servicio prestado.

Fue por este motivo que se propuso establecer un horario para dar citas por fuera de los protocolos de asignación de citas, únicamente a pacientes gestantes, pacientes crónicos y de tercera edad, y a su vez, incentivar a los demás usuarios que no hacen parte de estos grupos de personas ya mencionados, a que sigan los conductos regulares y protocolo de citas y atención al usuario, intensificando la publicidad de estos protocolos tanto en redes sociales de la empresa, como en cada una de las sedes administrativas y médicas, e instruyéndolos en el buen uso de los diferentes canales establecidos para el usuario, pues al usuario también se le debe y se le puede educar en la adaptación a nuevos cambios.

Cantidad de Pacientes en Laboratorios

La segunda limitación que se evidenciaba, fue el manejo de las citas diarias que se daban a pacientes que debían tomarse muestras de laboratorio. Anteriormente se daban 180 citas diarias, esto impedía dos cosas, la primera que es evidente, es que se acumulara el número pacientes en la toma de muestras, teniendo jornadas extensas de trabajo y de caos en el manejo de personal, lo que a su vez nos lleva al segundo inconveniente, que los resultados de estas muestras no salieran a tiempo ya que MULTISALUD atiende a pacientes de varias EPS.

Para dar solución a esta problemática se sugirió atender o brindar cita diaria a solo 80 pacientes (60 con cita previa siguiendo los protocolos de asignación de citas y 20 sin cita previa esto solo en caso de que sean usuarios gestantes, adultos mayores y niños menores de 7 años). Ahora junto con la atención oportuna del usuario y la guía y ayuda del orientador de sede en la entrada, este proceso se lleva a cabo ahora sin mayor dificultad, pudiendo entregar a tiempo los resultados de las muestras.

Dinero de Caja

Uno de los problemas que afectaba al personal encargado de facturación era el flujo de dinero en caja. Hay una persona encargada de recibir y recoger el dinero de caja a diario en las diferentes sedes. Esta persona hace arqueo con cada cajero y recoge el dinero en efectivo, sin embargo, se llevaba todo sin dejarle a los facturadores ningún dinero para atender al usuario al día siguiente, y teniendo en cuenta la hora de atención (6 am), era imposible poder conseguir dinero para darles cambio.

Para cubrir esta problemática, se sugiere dejar una base mínima en efectivo para poder dar cambio y tener una mejor atención al usuario de las primeras citas del día, además de recordar al usuario constantemente de traer el dinero necesario para la cita y no pagar cantidades pequeñas con billetes de alta denominación. Esta propuesta se aprueba, ahora las personas encargadas de facturación cuentan con una base mínima que les ayuda a que su trabajo no se vea entorpecido y limitado, promoviendo la eficiencia en el servicio prestado.

Desplazamiento Hacia Central de Cuentas

En la empresa, hay una plataforma que lleva el control de lo que el usuario debe pagar por los servicios de salud adquiridos, hay usuarios que no pagan. Los resultados de este control, deben coincidir con lo que los facturadores en caja reciben para no tener descuadres en dinero. Con esta plataforma se llamaba a los facturadores a rendir cuentas cada 15 días. Cada cajero debía ausentarse por lo menos 1 hora extra laboral para rendir dichas cuentas; en ocasiones se llamaban hasta 4 cajeros para llevar a cabo este proceso, lo cual significaba esperar casi 3 horas por el turno para rendir las cuentas, además de esto, al ser la rendición de cuentas cada 15 días, era un lapso significativamente amplio que daba lugar a olvidarse de novedades que se presentaban, ocasionando descuadres en dinero sin justificación.

Para dar fin a esta problemática evidenciada, el grupo de facturadores sugiere un sistema digital sencillo en tiempo real para rendir cuentas a diario de lo que se factura durante su turno de trabajo. Este sistema implementado permite que el trabajador esté pendiente de sus cuentas y pueda rendirlas sin dificultad diariamente, sin riesgos de olvidar las novedades en la facturación y además, permitiendo que éste no invierta horas extra laborales en este proceso; de esta forma tanto los facturadores como la persona encargada de la contabilidad pueden a diario rendir un informe veraz de los facturados.

Aportes del Practicante a la Empresa

La administración de servicios de salud representa un papel fundamental y determinante en las instituciones de salud. El desarrollar habilidades que permiten el mejoramiento de sus servicios, hace que crezca de manera significativa la calidad de estos y por consiguiente, conduce al éxito de la organización. Además, cabe mencionar que las funciones en esta área evolucionan a medida que evoluciona la industria de la salud, lo que exige incesantemente estar a la vanguardia de esta evolución, permitiendo cambios en aras a la mejora constante de los servicios a la comunidad. Durante mi proceso académico, dirigido por la premisa de mi carrera Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás, de que ésta es “orientada al desarrollo de competencias profesionales de nivel gerencial, adecuadas a la dinámica de las organizaciones con sentido global y a las cambiantes exigencias de los negocios como instrumento de expansión internacional en el contexto de los mercados mundiales provistos de responsabilidad social, competitividad”, me enfoqué en mercadeo internacional, lo que hace que me centre en encontrar las debilidades y falencias de una empresa en estos aspectos ya mencionados con la intención única de buscarle soluciones oportunas, efectivas y eficaces, para su funcionamiento integral.

A futuro, el gobierno actual de la república pretende terminar con las Entidades Promotoras de Salud (EPS), y hacer uso las mejores Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) para contratar con ellas, siempre y cuando tengan los mejores servicios, infraestructura, recursos, organización, etc...; para esto, la IPS MULTISALUD SAS está reuniendo esfuerzos y estrategias para ser excelentes en este campo, sobresaliendo en la región para que con los progresos, avances y mejoras cubiertas en todas los aspectos necesarios, se llegue a alcanzar las zonas nacionales e internacionales, esto con ayuda de personal idóneo dispuesto a llevar la empresa a otro nivel, ofreciéndole ideas concretas para su desarrollo integral mejorando la calidad de la empresa, de sus trabajadores y de los usuarios, como aquellas ya antes mencionadas en la sección anterior.

Por su parte, es responsabilidad del área de Talento Humano crear, implementar y capacitar al personal sobre cómo cumplir las leyes relacionadas con la prestación de atención médica, es por esto que esta dependencia hace uso de mis habilidades y conocimiento para capacitar a los nuevos trabajadores en servicio al cliente, facturación y manejo de caja menor.

Aportes de la Empresa al Practicante

Es evidente que la empresa, en términos de la administración de servicios de salud me ha aportado un amplio conocimiento, por tanto es un área que no había considerado antes como opción de desarrollo pero que hoy día crece en interés, ya que hay muchos campos que se pueden explorar de manera amplia y que me podrían permitir expandir mis habilidades. Un ejemplo de esto son los diversos cargos a los que podría ascender en la empresa y que tienen un enfoque en los que a su vez puedo aportar de acuerdo a mis capacidades; aquellos que se encargan de organizar y coordinar la prestación de los servicios médicos para que este sea de calidad. Asimismo, aquellos que se mantienen al día en cuestión de regulaciones y se encargan de estar al tanto en los cambios de políticas o leyes que pueden afectar las instalaciones administradas. Y del mismo modo, aquellos que se encargan de administrar las finanzas y la facturación de los pacientes cuya responsabilidad es la de supervisar los procesos financieros hasta garantizar que las operaciones de presupuesto se mantengan al día, creando proyecciones financieras de acuerdo a las necesidades de la empresa que se basan a su vez en la calidad del servicio ofrecido a sus usuarios, trabajando de la mano con el departamento contable para mejorar así la contabilidad corporativa.

Conclusiones

A lo largo de la práctica empresarial, se puede ver reflejada la importancia de que el estudiante con terminación académica, culmine su proceso atravesando por dicha práctica, ya que permite al estudiante poner en marcha los conocimientos teóricos adquiridos durante su carrera profesional y así abrir para sí mismo, oportunidades laborales en empresas con alta experticia; oportunidades que a su vez forman al practicante en el desarrollo integral de sus habilidades, pues no sólo le permite crecer profesionalmente, sino que también aporta a la evolución de su carácter personal y sus responsabilidades.

Asimismo, la práctica empresarial desarrollada en la IPS MULTISALUD, a nivel específico en el área de la administración de la salud, ha aportado de manera significativa al practicante, enseñando una nueva gama de oportunidades en áreas inexploradas y que son ahora de gran interés en el desarrollo profesional del practicante. Aprender del manejo de las entidades encargadas de la salud a nivel nacional, el surgimiento de estas con sus altibajos y la manera de solucionar problemáticas del día a día en esta área, han ofrecido al practicante nuevas maneras de crear ideas y soluciones desde su conocimiento para un aporte efectivo y eficaz en su área de trabajo.

Por último, cabe resaltar el valor de la buena administración de una empresa que se maneja en el campo de la salud, y que ofrece sus servicios a una extensa comunidad en aras al mejoramiento continuo para brindar al usuario un servicio oportuno con la ayuda de un grupo de trabajo que es motivado continuamente a ofrecer lo mejor de ellos para crear un ambiente de armonía en el trabajo.

Referencias bibliográficas

- Guerrero, R., Gallego, A. I., Becerril-Montekio, V., & Vásquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. *Salud Pública de México*, 53, 144-155. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v53s2/10.pdf>
- Multisalud . (2022). *Información de la empresa*. Obtenido de <https://www.multisalud.com.co/>
- Porter, M. (2 de mayo de 2006). Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results. Harvard Business School Publishing. Obtenido de https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/20060502%20NACDS%20-%20Final%2005012006%20for%20On%20Point_db5ede1d-3d06-41f0-85e3-c11658534a63.pdf
- Universidad Santo Tomás. (2022). *Pregrado de Negocios Internacionales*. Obtenido de <https://usantotomas.edu.co/pregrado>