Universidad Popular del Cesar

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Clínica San Juan Bautista

Clínica Médicos
Alta Complejidad del Caribe

Clínica Alta Complejidad
De Aguachica

Clínica Médicos
Valledupar

AM Medical
Clínica Médicos

DISEÑO DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RADICACIÓN DE CUENTAS EN LA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA, CESAR

NATALIA LUGO CRIADO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

CIENCIAS CONTABLES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AGUACHICA

CESAR

DISEÑO DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RADICACIÓN DE CUENTAS EN LA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA, CESAR

NATALIA LUGO CRIADO

ASESORA: ESPECIALISTA KATHERINE ISABEL SOTO ASCANIO

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA

CIENCIAS CONTABLES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AGUACHICA CESAR

2023

DEDICATORIAS

En primera instancia, dedico este informe a Dios, porque sin la ayuda de él no hubiese logrado llegar hasta este punto de mi vida en el que me encuentro. En segunda instancia a mis padres Raúl Lugo Triana y mi madre Lucenith Criado, ya que, por medio de su comprensión, amor y por su paciencia me han enseñado el valor de la perseverancia. Y, por último, a mi familia y amigos en general, ya que por medio de sus consejos y palabras de aliento me dieron las fuerzas necesarias para continuar en esta constante lucha.

Natalia Lugo Criado.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios quien por medio de su bendición me da las fuerzas necesarias para estar en constante crecimiento y a mi familia por permanecer siempre presentes. Mi sincero agradecimiento a todo el personal de la clínica alta complejidad de Aguachica y a las autoridades correspondientes de la misma, por brindarme la oportunidad de realizar las prácticas curriculares en dicha entidad y por supuesto, haberme permitido crecer académicamente y profesionalmente dentro de la misma.

Del mismo modo, agradezco a la universidad popular del Cesar- Seccional Aguachica, a mis docentes en particular a la especialista Katherine Isabel Soto Ascanio quien a través de su conocimiento logro que pudiese crecer día a día profesionalmente, gracias a usted por su gestión, paciencia y dedicación.

Natalia Lugo Criado.

CONTENIDO.

DEDICATORIAS 1

AGRADECIMIENTOS 2

GLOSARIO 9

INTRODUCCIÓN 10

CAPÍTULO 1 11

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA 11

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA 12

1.2 MISIÓN 12

1.3 VISIÓN 13

1.4 PROPUESTA DE VISIÓN. 14

1.5 POLÍTICAS 14

1.6 VALORES 15

1.7 ORGANIGRAMA. 18

1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA 19

CAPÍTULO 2 20

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL. 20

2.1 DISEÑO DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RADICACIÓN DE CUENTAS EN LA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA, CESAR. 20

2.2 DIAGNÓSTICO 20

2.3 JUSTIFICACIÓN 22

2.4 OBJETIVOS 23

2.4.1 Objetivo general 23

2.4.2 Objetivos específicos 24

2.5 PLAN DE ACTIVIDADES 25

CAPÍTULO 3 26

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA 26

3.1 Identificar cuáles son las principales funciones de cada miembro del proceso de radicación de cuentas. 26

3.2 Analizar las diferentes causales que difieren en la entrega a tiempo de las cuentas de cobro. 28

3.3 Precisar estrategias que optimicen el proceso de radicación dentro de la Clínica de alta complejidad de Aguachica. 30

CONCLUSIONES 32

RECOMENDACIONES 33

BIBLIOGRAFÍA 34

ANEXOS 35

LISTA DE FIGURAS.

Figura 1. Mapa de procesos 18
Figura 2. Diagrama Ishikawa 29

LISTA DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1. logotipo 11

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Matriz Dofa 22
Tabla 2. Plan de actividades 25
Tabla 3. Manual de funciones (Auxiliar administrativo) 26
Tabla 4. Análisis de las causas y consecuencias (Diagrama Ishikawa) 29

LISTA DE ANEXOS.

Anexo 1. Carta solicitud manual de funciones 35
Anexo 2. Manual de funciones (auxiliar de radicación) 36
Anexo 3. Visita de la asesora a la entidad 39
Anexo 4. Clases de Asesoría 40
Anexo 5. Armado de carpetas con soportes 41
Anexo 6. Revisión de facturas en físico 42
Anexo 7. Manejo de soportes 43
Anexo 8. Visita Final 44

GLOSARIO

Cadena de valores: Herramienta encargada en analizar y estudiar el conjunto de actividades que la compañía realiza, con el fin de diferenciar los procesos más relevantes para la misma y obtener la mayor cantidad de ventajas competitivas que sea posible.

Cuentas médicas: Consiste en el proceso de facturación, es decir, cobrar por los servicios prestados que realizan los profesionales de la salud y auditores médicos.

Radicación: Consiste en hacer llegar a las entidades la cuenta de cobro por los servicios que se prestan a los pacientes.

Auditoría clínica: Es el proceso que consiste en la revisión o supervisión referente al trabajo clínico sobre el cuidado de los pacientes, el cual es ejecutado por personas especializadas para realizar esta labor (médicos, enfermeros); esto se realiza con el propósito de mejorar la calidad en cuanto a la atención de los pacientes.

Rips: Estas siglas significan: “Registro Individual de Prestaciones de Servicios de Salud” y consiste en suministrar información mínima y básica, al mismo tiempo que proporcionar las relaciones entre pagadores-entidades prestadoras de servicios de la salud-profesionales independientes (prestadores). De esta forma, sirve de apoyo para la toma de decisiones.

Dinámica gerencial: Es un software hospitalario el cual se encuentra especializado en la atención a los pacientes, historias clínicas y administración gerencial y gestión de clínicas y hospitales.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se logra evidenciar el desarrollo de la práctica curricular la cual es llevada cabo en la clínica de alta complejidad (CACA), la cual se encuentra ubicada en el municipio de Aguachica-Cesar; donde se describen los procesos que se realizaron con el fin de poder llevar a cabo dicha práctica y las principales actividades desarrolladas en el transcurso de la misma.

Dicho informe lleva por título: "DISEÑO DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RADICACIÓN DE CUENTAS EN LA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA, CESAR"; lo cual quiere decir que al finalizar el respectivo trabajo debe contener ciertas estrategias que contribuirán al desarrollo efectivo del proceso de radicación de cuentas.

Al mismo tiempo, cabe resaltar que el informe está constituido por tres (3) capítulos: el primero, el cual contiene información general de la institución en la cual se está desarrollando la práctica como la misión, la visión, políticas, valores, organigrama, entre otros. El segundo capítulo se encuentra conformado por un diagnóstico efectuado en el área de cadena de valor, específicamente el proceso de radicación en el cual fue desarrollada la práctica, la justificación, los objetivos (generales y específicos) y un plan de actividades. Por último; el capítulo tres, en el cual se desarrollarán los objetivos que fueron planteados en el capítulo anterior, para luego proceder a realizar la conclusión, efectuar recomendaciones y añadir los anexos que se obtuvieron durante el proceso de prácticas curriculares.

CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

La clínica de Alta complejidad de Aguachica-Cesar identificada por la sigla (CACA), es una entidad que se encarga principalmente de ofrecer gran variedad de servicios de la salud dentro de los cuales se encuentran: urgencias, hospitalización, cuidados intensivos, servicios quirúrgicos, intervencionismo, servicio de apoyo diagnóstico, entre otros; logrando complementar a toda la red de la salud en el departamento del Cesar y su respectiva zona de influencia. (Clínica alta complejidad de Aguachica, 2022)

Esta entidad prestadora de servicios logra diferenciarse de las demás clínicas existentes en el municipio, debido al servicio que ofrece a los pacientes de internación de cuidados intensivos (adultos, pediátricos y neonatales), la disposición de equipos de alta tecnología y su infraestructura. La clínica de Alta Complejidad, se sitúa en la calle 5ta No. 26-42 Barrio la Unión, en el municipio de Aguachica-Cesar, la cual se encuentra bajo la administración del señor Álvaro Hernando Clavijo Hernández, quien tiene 18 años de experiencia de labores asistenciales como médico general, en diversas instituciones de la ciudad de Bucaramanga. Del mismo modo, se desempeñó como director médico de la regional de Santander en CAFESALUD E.P.S, en el grupo SALUDCOOP, en la IPS CORPORACION CLINICA SALUDCOOP BUCARAMANGA; así como Medico auditor en Cafesalud E.P.S, y director regional oriente de SOLSALUD E.P.S. (Linked in, 2023)

La clínica como tal se origina a partir de un proyecto del grupo clínica médicos encabezado por el Dr. Carlos Humberto Arce. Para el año 2014, se inicia la construcción de la

infraestructura, sin embargo, en diciembre del 2021 y luego de diferentes esfuerzos abre sus puertas con el servicio ambulatorio de imagenologìa, posteriormente a los 17 días del mes de enero del año 2022 se inaugura la institución e inicia la prestación de servicios hospitalarios dentro de los cuales se encuentra: hospitalización general, unidad de cuidados intensivos (adultos, pediátricas, neonatal) y ayudas diagnósticas. En el transcurrir de ese mismo año, la entidad siguió creciendo y ampliando su portafolio, tanto así que en la actualidad cuenta con 66 servicios que están habilitados por la dirección departamental de salud en el Cesar.

1.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

La actividad económica de la Clínica de alta complejidad de Aguachica, se encuentra regida por el código 8610 el cual está estipulada por las (actividades de hospitales y clínicas, con internación) con su respectivo NIT: 900772387-1; esta tiene por objeto social la prestación de servicios salud integral de urgencias, hospitalarios, médicos, quirúrgicos, laboratorio clínico radiológicos y farmacéuticos, tanto generales como especializados y todos aquellos que son propios de una clínica particular. Del mismo modo, cabe resaltar que su forma jurídica es "Recursos privados", y según el decreto 1074 de 2015 y la resolución 2225 de 2019 del DANE, el tamaño de la entidad es Micro empresa. La composición de su capital es 100% privado con un valor estimado de cincuenta y ocho millones de pesos colombianos ($58.000.000). (Cámara de comercio de Aguachica, 2022)

1.2 MISIÓN

Somos una institución prestadora de servicios integrales de salud de mediana y alta complejidad en la región caribe, que dedica sus esfuerzos a brindar atención humanizada con altos estándares de calidad y seguridad del paciente, a través del mejoramiento continuo, apoyados en el mejor recurso humano, tecnología apropiada e infraestructura moderna, para

satisfacer las necesidades del paciente, su familia y la comunidad, garantizando la sostenibilidad a través del tiempo. (Clínica alta complejidad de Aguachica, 2022)

ANÀLISIS: La misión, forma parte de un eje fundamental e importante que debe efectuarse en cualquier tipo de institución, el cual es la planeación estratégica, es por ello, que este debe contemplar cual es la finalidad principal de la empresa y del mismo modo, el sector en el que se lleva a cabo la prestación de los servicios o productos ofrecidos. De esta forma, considero que la construcción de dicha misión, se encuentra bien estructurada, debido a que reúne los requisitos expuestos anteriormente y que resultan ser de vital importancia para cualquier organización.

1.3 VISIÓN

Consolidarnos en el año 2023 como un grupo empresarial para el sector salud reconocido por la excelencia, innovación, gestión del conocimiento y responsabilidad social. (Clínica alta complejidad de Aguachica, 2022)

ANÀLISIS: Robert Fritz (1996) expone que "las instituciones logran progresar cuando estas consiguen tener una visión que pueda ser entendida ampliamente y clara; lo cual crea cierta distancia entre lo real y lo personal, consiguiendo así que de esta forma los colaboradores trabajen juntos para disminuir dicha distancia entre ambas". (José González, 2010). Dicho de esta forma, cabe mencionar que la visión con la que cuenta la entidad necesitará ser modificada debido a que ya cumplió con el lapso de tiempo estipulado inicialmente, es por ello, que se procede a desarrollar una propuesta con el fin de ampliar el tiempo y el alcance de la misma.

1.4 PROPUESTA DE VISIÓN.

Posicionarnos para el 2028, como una entidad líder en la prestación de servicios de la salud con la acreditación de estos mismos, logrando de esta forma la distinción en todo el territorio nacional por su alto nivel de conocimiento, innovación y calidad en los servicios ofrecidos.

1.5 POLÍTICAS

✔ **Política de seguridad y salud en el trabajo:** Propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización, colaboradores, contratistas y partes interesadas, mediante el desarrollo del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con la normatividad legal vigente.

✔ **Política para la prevención del consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas:** El incumplimiento de ésta política por parte de los trabajadores y contratistas de la Clínica, se considerará falta grave en cualquiera de los siguientes casos:

- Presentarse a sus labores bajo los efectos de sustancias psicoactivas.
- El consumo de éstas sustancias durante el desarrollo de sus actividades.
- El negarse a ser sometido a las pruebas de A&D
- No participar en las actividades de prevención del consumo de A&D
- La posesión, uso, distribución o venta de A&D en la compañía.

✔ **Política de seguridad vial:** Importancia de proveer un adecuado nivel de seguridad para todos los funcionarios, usuarios y visitantes de las instalaciones y partes interesadas, lo cual incluye: equipos e instalaciones adecuadas, fomento de la cultura de

prevención y suministro de información necesaria para la prevención y control de emergencias de cualquier naturaleza.

- ✔ **Política de emergencias:** busca el fortalecimiento de una cultura de seguridad vial de manera preventiva en donde se garantice el cumplimiento de los objetivos enmarcados en el plan estratégico de seguridad vial.
- ✔ **Política medioambiental:** implementación de estrategias ambientales preventivas, con el fin de evitar impactos al medio ambiente y lograr una adecuada gestión de responsabilidad social. Asegurando el cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- ✔ **Política de acoso laboral:** proporcionar un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus trabajadores. Por eso implementa mecanismos que erradiquen el acoso laboral, contando con la participación de alta gerencia, colaboradores y contratistas. Los Líderes de las distintas áreas que componen la organización fomentarán la exclusión de cualquier tipo de hostigamiento entre las posibles conductas, tanto de dirigir a los (as) trabajadores (as) como de relación de éstos entre sí. (Grupo clínica médicos, 2021)

ANÁLISIS: Todas las organizaciones establecen políticas con el fin de que esta funcione de manera efectiva, lo cual posibilitará una mayor organización de los procesos institucionales. Ahora bien, la clínica adopta estas políticas fundamentándose principalmente en ofrecer servicios de calidad tanto para los pacientes como sus colaboradores, teniendo como eje primordial la adaptabilidad y el buen servicio.

1.6 VALORES

1) **Liderazgo:** Todos nuestros colaboradores están llamados a ser líderes, con el fin de ser fuente inspiradora en los puestos de trabajo, logrando de esta manera el cumplimiento de nuestras metas y del mismo modo, creando un clima organizacional agradable.

2) **Trabajo en equipo:** Los colaboradores trabajan conjuntamente en pro fortalecer el servicio ofrecido a los pacientes de manera eficaz y oportuna.

3) **Sentido de pertenencia:** Nos encargamos de que tanto colaboradores como pacientes se sientan identificados con la clínica con el fin de propiciar servicios de calidad y cumplimiento de las metas.

4) **Honestidad:** Uno de nuestros objetivos es efectuar en las actividades que se realizan en el día a día la honestidad, por medio de conductas correctas con el propósito de que se contemple la verdad ante cualquier situación que se presente.

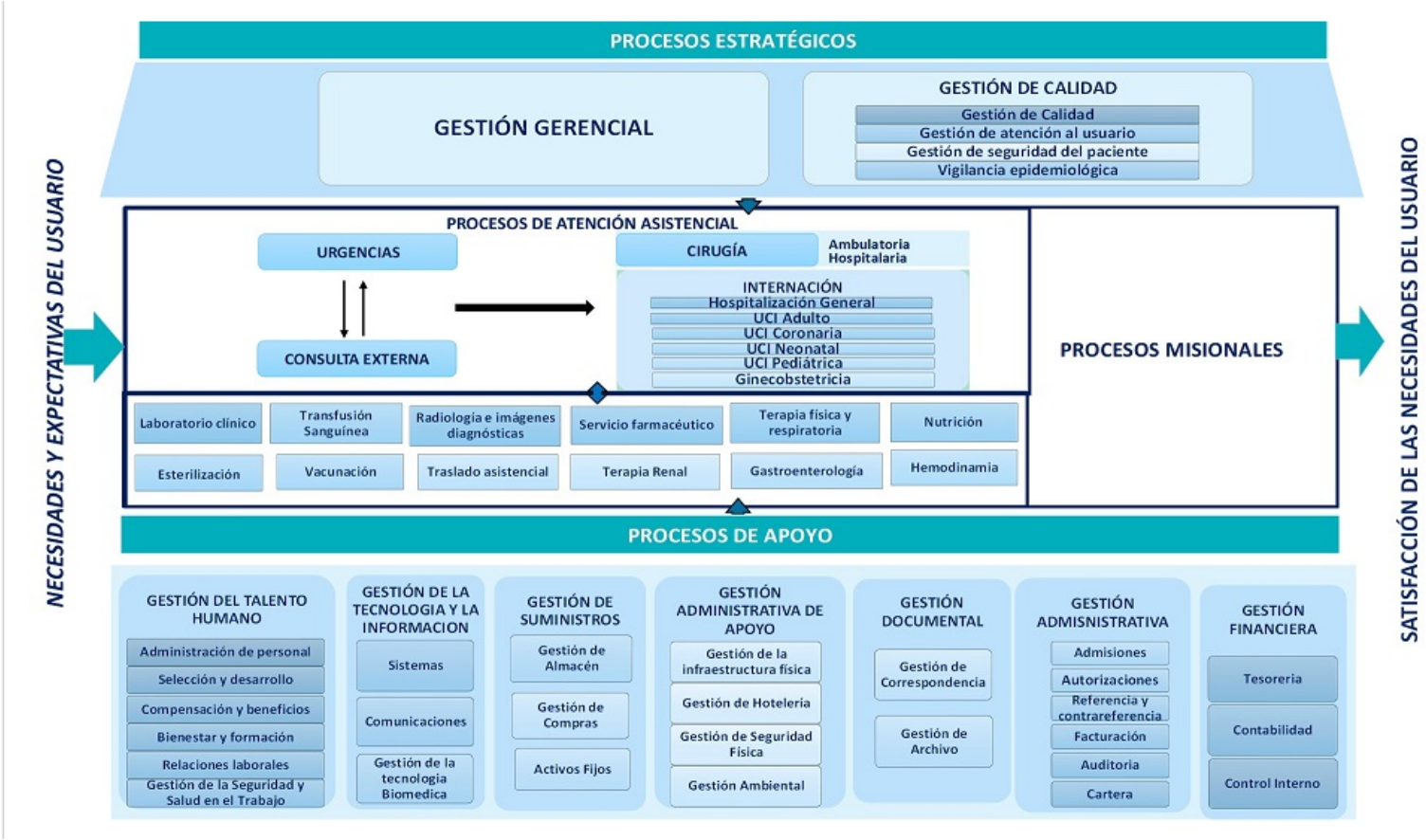
5) **Humanización:** la clínica está comprometida a brindar un trato humanizado a todos sus pacientes, familias y colaboradores, caracterizándose por un trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad de las personas, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos. De la misma manera, se exige la adherencia del equipo médico al juramento hipocrático, para garantizar el cumplimiento de la política institucional de humanización y garantizar que ante todo prevalezca la vida y bienestar de los pacientes. (Clínica alta complejidad de Aguachica, 2022)

ANÀLISIS: Los valores organizacionales suministran un sentido de dirección común para los colaboradores y, del mismo modo, establecen ciertas normas para sus obligaciones diarias lo cual hace que estos se conviertan en promotores para alcanzar resultados. En este

sentido, se puede señalar que los valores adoptados por la clínica pueden dar claridad al cumplimiento de los parámetros y lineamientos para el buen desarrollo de sus procesos.

1.7 ORGANIGRAMA.

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente: *Clínica Alta Complejidad de Aguachica (CACA)*

ANÁLISIS: Es de vital importancia mencionar que el organigrama es un instrumento idóneo mediante el cual se plasma y transmite de forma gráfica y objetiva la composición de una organización, por lo cual es fundamental señalar que estructurar un organigrama sirve de ayuda para agilizar y planificar los procesos y el flujo de trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que la clínica no cuenta con un organigrama como tal, puesto que aún no ha sido implementado; pero cuenta con un mapa de procesos (general) como se ve en la imagen expuesta anteriormente, donde se describen las distintas funciones que realizan las áreas que dispone la clínica para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios.

1.8 ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

El área donde se realiza las prácticas tiene por nombre "cadena de valores" dentro de la cual se ejercen funciones tales como:

- Armado de carpetas que contienen soportes para el proceso de radicación de cuentas.
- Archivar los documentos generados en el día a día.
- Manejar documentación (facturas, soportes)
- Revisión de facturas.

Ahora bien, el jefe inmediato a cargo tiene por nombre Jennifer Martínez Herrán, profesional en contaduría pública y especialista en auditoría en la salud, con amplia experiencia en el proceso de radicación y facturación de cuentas médicas. Su principal función es: coordinar, gestionar, planificar y evaluar las actividades que se llevan a cabo en el área. Por otro lado, en el área de cadena de valores laboran (3) personas las cuales desempeñan cargos como: auxiliares de radicación.

CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.

1.1 DISEÑO DE ESTRATEGIAS FUNCIONALES QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE RADICACIÓN DE CUENTAS EN LA CLÍNICA DE ALTA COMPLEJIDAD DE AGUACHICA, CESAR.

1.2 DIAGNÓSTICO

El área de cadena de valores donde se realiza la práctica curricular se encuentra constituida por varios procesos; el primer proceso es el de admisiones, donde se realizan actividades referentes a la atención de los pacientes; el segundo proceso es el de autorizaciones, en el que dos personas se encargan de solicitar los respectivos servicios a las EPS que sean requeridas por los pacientes (estancias, procedimientos quirúrgicos, hemodiálisis, traslados, entre otros); el tercer proceso es el de facturación, donde se encuentran varias personas encargadas de realizar las facturas (cuenta de cobro a los pacientes) anexando los distintos servicios prestados por la clínica; y por último, se encuentra el proceso de radicación.

En este último proceso del área de cadena de valores el cual es llamado "RADICACIÓN DE CUENTAS", se está realizando la práctica curricular en específico, es decir, el último filtro de toda el área como tal; el cual cuenta con un recurso humano altamente calificado y humanizado.

La oficina de trabajo está conformada por cuatro (4) personas las cuales desempeñan el cargo de auxiliares de radicación, mostradas a continuación: Jesús Manuel Vásquez, estudiante de contaduría pública; el cual tiene a cargo, todos los SOAT, ARL y

algunas EPS entre ellas COOSALUD, CAPRESOCA, entre otras. Por otra parte, María Alejandra Aparicio, profesional en administración de empresas; tiene a cargo distintas EPS como: CAJACOPI, MUTUALSER, SANITAS. FAMISANAR, entre otras. Por último, Javier Liñán Salazar, estudiante en noveno semestre de contaduría pública, es el encargado de la Entidad Promotora de la Salud (NUEVA EPS), debido a que es la EPS en la cual frecuentan mucho más pacientes, lo cual quiere decir que, se facturan todos los días e igualmente se debe realizar el proceso de radicación todos los días. Todos ellos se encargan del proceso de armar cuentas, unificar los archivos, generación de RIPS y validación en las diferentes plataformas de las entidades correspondientes a cada uno.

Por otra parte, en apoyo a la realización de las funciones en el área de trabajo, principalmente en las actividades de radicación de cuentas, se encuentra la practicante Natalia Lugo Criado, estudiante de administración de empresas de noveno semestre. Es fundamental resaltar que, la actividad principal del área de cadena de valores es radicar todas las facturas que se han generado en el día a día. Ahora bien, el espacio donde se trabaja cuenta con una infraestructura óptima para el desempeño de las funciones, sin embargo, la oficina es compartida con otras áreas (talento humano y gestión administrativa de apoyo) lo cual hace que el desenvolviendo del recurso humano se vea entorpecido.

Por último, la parte tecnológica es muy eficiente, la institución cuenta con cuatro (4) computadores, tres nuevos y uno antiguo; estos se encuentran en perfectas condiciones. Además, cuentan con un software llamado Dinámica Gerencial; el cual proceso todo lo relacionado con facturación, generación de RIPS y cuentas de cobro. Por otro lado, el área dispone de 4 sillas ergonómicas, aire acondicionado, un teléfono fijo, internet y una

impresora compartida con las demás áreas que se encuentran en la oficina, lo cual hace que cada una de las personas realice sus actividades de forma independiente.

Tabla 1. Matriz Dofa

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
1. Software actualizado e idóneo para un proceso eficiente 2. Ambiente laboral favorable para la ejecución de las actividades 3. Cuenta con un personal altamente calificado. 4. Servicios de calidad óptima.	1. Capacitación a los trabajadores sobre las nuevas actualizaciones del software con el que cuenta la institución. 2. Ampliación de la infraestructura. 3. Ubicación geoestratégica 4. Reformas normativas a la salud. 5. Humanización de la atención.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
1. El área de trabajo es compartida, lo cual hace que el desempeño no sea eficiente. 2. Retraso al momento del proceso de radicación debido a que algunos soportes no son entregados a tiempo. 3. Desperdicio de papel 4. Inexistencia de una impresora que sea solo para el proceso de radicación. 5. Falta de personal en el proceso de radicación de cuentas.	1. Manejo inadecuado del departamento de cartera. 2. Retraso en la entrega de recibidos por parte de la EPS para su respectivo trámite. 3. Alto grado de contagio de enfermedades. 4. Falencias con la red de internet a la hora de radicar.

Fuente: *Elaboración propia*

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es de vital importancia resaltar que tanto la realización y ejecución del presente informe de investigación, es trascendental debido a que le permite a la clínica de alta complejidad de Aguachica (CACA) comprender de manera detallada, cuál es el impacto que tiene la realización de estrategias en cuanto a la estructura, es decir, la manera en que se distribuye el área a fin de optimizar el proceso de radicación que es de cierta forma uno de

los procesos más importantes de la institución, puesto que es la manera en que se recauda el capital para el sostenimiento de la misma, por ende, permitirá demostrar el alto grado de importancia en la aplicabilidad del mismo.

Es por esta razón que, el desarrollo de este informe busca establecer orden, distribución y facilidad en cuanto a la forma en la que se encuentra el proceso de radiación; todo esto con el fin de garantizar nuevas oportunidades de mejora, incentivando no sólo a las demás áreas de la clínica que sigan esta iniciativa la cual permitirá mejorar sus procesos; sino también en la adopción de las mismas por otras entidades de la zona o por las que quieran suplir la misma necesidad.

Desde el punto de vista ***práctico***, el presente informe contribuirá a resolver una problemática real, puesto que el proceso de radicación ha venido presentando inconvenientes en cuanto al tiempo establecido de entrega. ***Metodológicamente***, se desarrollarán distintas estrategias que servirán como instrumento facilitador lo cual permitirá que el proceso de radicación sea óptimo. Del mismo modo, se evidencia el factor ***social***, debido al hecho de que al momento en que la institución recaude los fondos suficientes, primordialmente todos y cada uno de los usuarios se beneficiarán por los aportes generados ya que se podrá brindar una mayor calidad en cuanto a los servicios prestados. Ahora bien, el factor ***teórico*** indica que este constituirse como un modelo de gestión por otras empresas de la misma naturaleza o tomado para futuros estudios. Es por esto que, de estas condiciones surge la razón suficiente para ejecutar dicha investigación.

1.4 OBJETIVOS

2.4.1 Objetivo general

Diseñar Estrategias Funcionales Que Optimicen El Proceso De Radicación De

Cuentas De La Clínica De Alta Complejidad De Aguachica (Caca).

2.4.2 Objetivos específicos

Identificar cuáles son las principales funciones de cada miembro del proceso de radicación de cuentas.

Analizar las diferentes causales que difieren en la entrega a tiempo de las cuentas de cobro.

Precisar estrategias que optimicen el proceso de radicación dentro de la Clínica de alta complejidad de Aguachica.

1.5 PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 2. Plan de actividades

	MESES (SEMANAS)																			
FECHA	**ENERO**				**FEBRERO**				**MARZO**				**ABRIL**				**MAYO**			
ACTIVIDADES	*SEMA1*	*SEMA2*	*SEMA3*	*SEMA4*	*SEMA1*	*SEMA2*	*SEMA3*	*SEMA4*	*SEMA1*	*SEMA2*	*SEMA3*	*SEMA4*	*SEMA1*	*SEMA2*	*SEMA3*	*SEMA4*	*SEMA1*	*SEMA2*	*SEMA3*	*SEMA4*
Inducción en la institución y conocimiento de área de la práctica.																				
Inicio de prácticas curriculares																				
Visita del asesor en la institución																				
Clase de asesoría																				
Selección del tema de la práctica y ejecución del primer capítulo																				
Entrega del primer informe																				
Elaboración del segundo informe (segundo capítulo)																				
Revisión del asesor del segundo capítulo																				
Entrega del segundo informe.																				
Identificar cuáles son las principales funciones de cada miembro del proceso de radicación de cuentas																				
Analizar las diferentes causales que difieren en la entrega a tiempo de las cuentas de cobro.																				
Precisar estrategias que optimicen el proceso de radicación dentro de la Clínica de alta complejidad de Aguachica.																				
Entrega y sustentación del tercer capítulo (informe final)																				

Fuente: *Elaboración propia.*

CAPÍTULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

2.1 Identificar cuáles son las principales funciones de cada miembro del proceso de radicación de cuentas.

En el proceso de radicación de cuentas médicas, el cual se puede decir que es el último filtro del área de cadena de valores de la clínica de alta complejidad de Aguachica (CACA); con el transcurrir del tiempo especialmente meses anteriores el proceso no ha sido efectivo, lo cual es notorio para la empresa a momento de recaudar fondos. Es por esta razón que surge la necesidad de diseñar estrategias optimicen este proceso, logrando de esta manera que la clínica recaude los recursos necesarios para ser auto sostenible.

En ese sentido, para el desarrollo eficaz de este primer objetivo, lo primero que se realizó fue la redacción de una carta dirigida al área de talento humano en el que se manifestó la solicitud de información referente al manual de funciones el cual cuenta la entidad. Dicho oficio, fue enviado el día 28 de abril del presente año **(Anexo 1).** La clínica da respuesta a dicha solicitud el día 04 de mayo del 2023, manifestando que el manual de funciones se encuentra dividido de acuerdo al cargo de los colaboradores, de esta manera la información fue suministrada vía WhatsApp, con las funciones referentes a los auxiliares de radicación; la cual se encuentra plasmada de la siguiente manera:

Tabla 3. Manual de funciones (Auxiliar administrativo)

I.IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO **NIVEL:** TÁCTICO **GRADO:** TÉCNICO **CÓDIGO:**
II. ÁREA FUNCIONAL
RADICACIÓN DE CUENTAS

III. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Velar por la Radicación y entrega oportuna de las cuentas de cobro a las entidades en convenio con el Grupo Clínica Médicos S.A., por los servicios de salud facturados a los pacientes pertenecientes a estas entidades.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

- Cumplir con las políticas y lineamientos del Grupo Clínica Médicos S.A.
- Coordinar en conjunto con el área de facturación la entrega de las facturas de los servicios de salud prestados a las EAPB mediante el cronograma de entrega.
- Gestionar y hacer seguimiento al proceso de radicación de cuentas de cobro a las entidades administradoras de pago a beneficios (EAPB).
- Enviar a las EAPB a nivel nacional mediante correo certificado las cuentas de cobro a de los servicios prestados a los pacientes pertenecientes a su jurisdicción.
- Digitalizar la facturación y radicación en línea en la plataforma virtual.
- Direccionar los radicados de las cuentas de cobro al área de cartera para validación y confirmación la información para el inicio de cobro a las EAPB.
- Presentar los informes de gestión del proceso de radicación al área de facturación y dirección financiera de las cuentas de cobro de las EAPB.
- Coordinar con el grupo auditor designado por las EAPB la validación de la facturación previo al proceso de radicación de las cuentas de cobro a las entidades en convenio del Grupo Clínica Médicos S.A.
- Diligenciar y enviar al área de cartera el formato de notas crédito de las conciliaciones que se determinen entre el grupo auditor de la EAPB y el auditor de del Grupo Clínica Médicos S.A., cuando sea necesario.
- Participar activamente de las reuniones de cualquier índole o de comités donde se requiera su presencia.
- Todas las demás funciones que asigne el Jefe Inmediato, y que sean afines con la naturaleza del Cargo.
- Cumplir las normas de bioseguridad, así como el uso de los elementos de protección destinados para tal fin.
- Supervisar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad.
- Reportar a Coordinación de Salud Ocupacional los permisos concedidos al personal a su cargo mediante los formatos establecidos
- Divulgar novedades en los cambios de procedimientos, formatos y/o instructivos a los responsables del control de los documentos para mantener de forma actualizada la documentación interna.
- Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los funcionarios de Clínica Médicos S.A., así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.
- Participar activamente en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad que programe la Clínica Médicos S.A.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Inducción al Grupo Clínica Médicos.

VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	COMPETENCIAS HOLÍSTICAS
Capacidad para anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas propuestas.	Reconoce las fortalezas de su equipo y sugiere alternativas para mejorar el desempeño, es receptivo ante las sugerencias de mejora que otros miembros del equipo o la comunidad le hacen.

Fuente: *Oficina de talento humano clínica alta complejidad.*

Cabe resaltar que las funciones de los colaboradores la cual se ve reflejada anteriormente, se encuentra bien definida ya que a simple viste se puede percibir que se utilizan términos y frases sencillas de tal manera que los trabajadores puedan entender los deberes o responsabilidades que tienen al momento de asumir su rol como auxiliares administrativos en el área de funcional de radicación de cuentas.

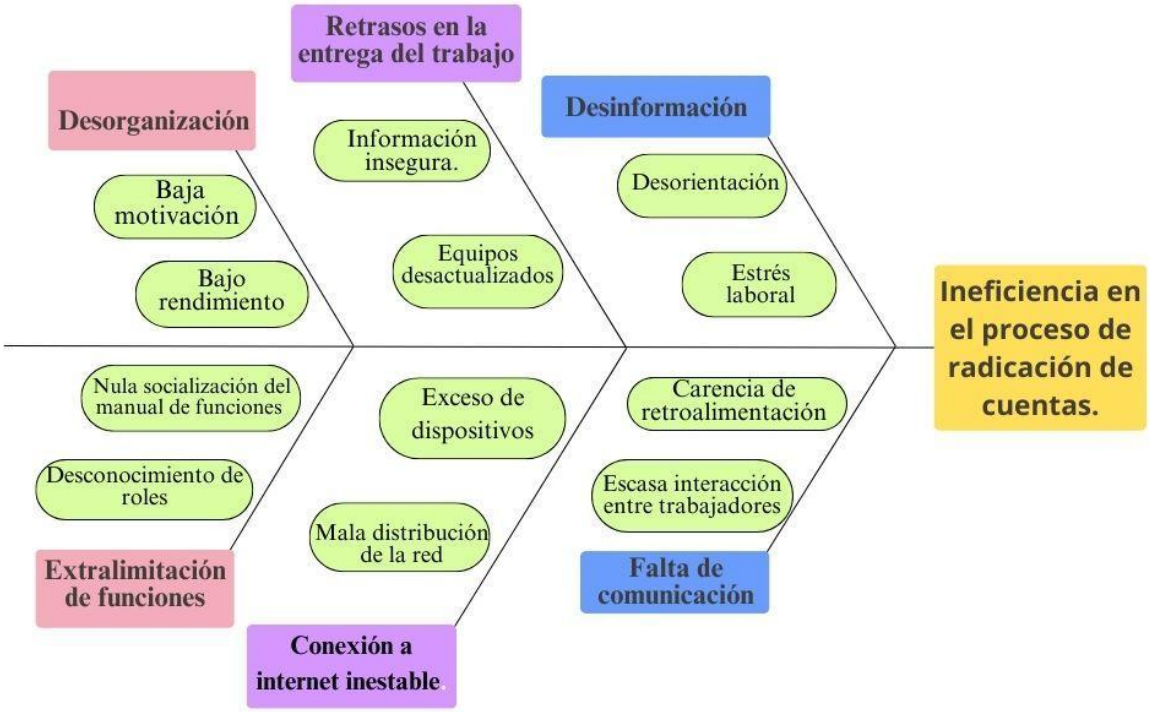
2.2 Analizar las diferentes causales que difieren en la entrega a tiempo de las cuentas de cobro.

El desarrollo del objetivo se efectuó mediante la técnica de obtención de información llamada observación, por medio de la cual se buscó observar, explorar y examinar aquellos aspectos sobre una temática en especial. Y, en el proceso de radicación de cierta forma se ha venido presenciando la ineficiencia en cuanto a la entrega a tiempo de las cuentas de cobro. Es importante resaltar que estas causas traen consigo ciertas consecuencias desfavorables, no solamente para el área de cadena de valores; sino también para la empresa en general, esto se debe a que la empresa es como un engranaje, todo debe estar en sintonía para que funcione de manera adecuada.

De esta forma, teniendo claro el problema central se procede a llevar a cabo la aplicación del diagrama Ishikawa o el llamado diagrama causa y efecto, el cual tiene como

finalidad determinar cuáles son las principales causas y los posibles efectos de la problemática que se está presentando. Su ejecución permite un análisis de manera profunda, evitando dejar a un lado las posibles causas de una necesidad.

Figura 2. Diagrama Ishikawa



Fuente: *Elaboración propia*

Una vez aplicado el instrumento anterior, se procede a establecer las causas con las respectivas consecuencias que estas generan; las cuales son mostradas a continuación:

Tabla 4. Análisis de las causas y consecuencias (Diagrama Ishikawa)

CAUSAS	CONSECUENCIAS
Extralimitación de las funciones: una de las razones se alude a cuando un empleado se excede en las tareas que le corresponden, ya sea por	**Desorganización:** Al momento en que el empleado no tiene claro sus roles, este no podrá rendir de la mejor manera; logrando así la inadecuada organización de su día a día.

desconocimiento o por falta de socialización del manual de funciones por parte de la entidad.	
Conexión a internet inestable: Otra razón se basa en que la red a internet con la cual cuenta la entidad es inestable, puesto que la capacidad de equipos y restricciones es reducida para la cantidad de aparatos electrónicos.	**Retrasos en la entrega del trabajo:** En el proceso de radicación; las cuentas de cobro deben hacerse en tiempos establecidos, debido a la inestable red, los equipos y las aplicaciones no se encuentran actualizadas y, en ocasiones no se realizan a tiempo las entregas.
Falta de comunicación: El proceso de radicación, es el último filtro de toda el área de cadena de valores, por lo tanto, es muy común notar que no existe una interacción por parte de los empleados ni los líderes se encargan de hacer una retroalimentación.	**Desinformación:** Al momento de no existir una interacción entre los trabajadores esto hace que se encuentren muchas falencias a la de reunir los soportes, ocasionando muchas veces estrés laboral y desorientación.

Fuente: *Elaboración propia*

2.3 Precisar estrategias que optimicen el proceso de radicación dentro de la Clínica de alta complejidad de Aguachica.

Estrategia número 1:

Reestructurar el área; el proceso de radicación es el último filtro del área de cadena de valores, por lo tanto, es donde se ven reflejadas las inconsistencias que resultan de los demás procesos; al momento que esto se evidencia, ocasiona que lo que se factura no pueda ser cobrado. Es por ello que, con el fin de optimizar el proceso de radicación de cuentas, se precisa organizar el área de tal manera que antes de que las facturas lleguen a radicación haya una persona que se encargue de revisar de que todo se encuentre en orden, lo cual además agilizaría el recaudo de recursos financieros para la entidad.

Estrategia número 2:

Realizar reuniones una vez por mes; esto con el objetivo de retroalimentar a los colaboradores, ya que el área de cadena de valores se encuentra sujeto a constantes cambios en cuanto a soportes (autorizaciones, la forma de validar Rips, entre otros); por lo tanto, debe existir una comunicación asertiva entre las partes para que el trabajo se realice de manera efectiva.

Estrategia número 3:

Ampliar la cobertura de acceso a internet; El área en general se encuentra sujeta a contar con una zona de internet estable, es decir, que tenga una cobertura amplia debido a que todo se realiza por medio de una plataforma llama dinámica que requiere de internet y al mismo tiempo, se utilizan carpetas compartidas que también requieren de este recurso. Además, al momento de validar los Rips y subirlos a la plataforma son archivos pesados, debido al contenido de su información; es por ello, que el internet debe tener la capacidad suficiente para que el proceso se realice en óptimas condiciones.

CONCLUSIONES

Es de vital importancia mencionar que, en las entidades cualquier departamento o área debe estar en completa sincronía, ya que de esta forma las organizaciones cumplen con las metas establecidas. El recaudo de recursos financieros es quizá una de las áreas más complejas y fundamentales de cualquier organización, puesto que de esto depende la sostenibilidad a través del tiempo de la misma. En ese sentido, la ineficiencia o fallas en el proceso de radicación de cuentas médicas de la clínica de alta complejidad de Aguachica deben ser sustraídas para el oportuno crecimiento y sostenimiento efectivo de la entidad prestadora de servicios de la salud.

En ese sentido, de acuerdo al desarrollo del primer objetivo se puede concluir que a pesar de que la clínica cuenta con una buena estructura en cuanto al manual de funciones, es decir, utilizan términos sencillos y se encuentra bien organizado; los colaboradores en este caso los auxiliares de radicación se extralimitan en cuanto a las actividades que les corresponde realizar, lo cual hace que el proceso no sea efectivo.

Referente al cumplimiento eficiente del segundo objetivo, es vital mencionar que se realizó por medio del diagrama Ishikawa donde se efectuó un análisis profundo de la necesidad con el objetivo de encontrar las fallas para poder precisar estrategias que mitiguen los inconvenientes; de ello resultó que las causas por las cuales el proceso de radicación de cuentas médicas es ineficiente está dada principalmente por tres aspectos principales, de los cuales uno de ellos se encuentra fundamentado en el objetivo número uno, donde básicamente los colaboradores realizan más funciones de las que deberían; el segundo aspecto consiste en la falta de comunicación y el tercero la inestabilidad en cuanto al acceso a internet.

Finalmente, para el logro del tercer y último objetivo, fue necesario que los anteriores fuesen ejecutados con éxito puesto que conociendo las funciones de cada colaborador del proceso de radicación y teniendo en claro cuáles son las causas y por supuesto las posibles consecuencias del problema, se consiguió precisar estrategias que harán que el proceso dentro del área se realice de manera eficiente.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, se le sugiere a la clínica de alta complejidad la respectiva socialización o correcta distribución de las funciones de los empleados, de tal forma que estos no se excedan en sus tareas cotidianas y puedan tener un buen rendimiento dentro de la organización, lo cual genera al mismo tiempo un clima laboral agradable.

Así mismo, se recomienda emplear de manera recurrente de la herramienta utilizada que se utilizó en el desarrollo del segundo objetivo, en los demás procesos del área de cadena de valores o en su defecto en cualquier área, ya que esta permita examinar de manera profunda las causas de problemas o necesidades que se presenten en el transcurso de las actividades que se realizan en el día a día; permitiendo tomar acciones oportunas antes situaciones inesperadas.

Por último, se le recomienda a la clínica de alta complejidad de Aguachica (CACA), la aplicabilidad y oportuna compresión de las estrategias propuestas para que de esta forma el recaudo de los recursos sea óptimo, logrando sostenibilidad de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

Cámara de comercio de Aguachica. (2022). *Certificado de existencia o representación legal.* Aguachica.

Clínica de alta complejidad de Aguachica. (2022). *Alta complejidad Aguachica*. Obtenido de https://www.altacomplejidadaguachica.com/

Grupo clínica médicos. (2021). *Inducción de seguridad y salud en el trabajo.* Valledupar.

José González, O. M. (2010). La visión general como factor de competitividad. *Escuela de administración de negocios*, 42-59.

Linked in. (2023). *LinkedIn*. Obtenido de https://co.linkedin.com/in/alvaro-hernando-clavijo-hernandez-86bb6027

ANEXOS

Anexo 1. Carta solicitud manual de funciones

28 de abril 2023 Aguachica, Cesar

Señores:
Área de talento humano, clínica alta complejidad.

Cordial saludo,

Por medio de la presente me dirijo ante ustedes con el fin de solicitar información sobre el manual de funciones que posee la entidad prestadora de servicios de la salud, cabe resaltar que dichos datos serán utilizados para fines netamente académicos.

¡Espero pronta respuesta!

Atentamente,

Natalia Lugo Criado
Pasante universitaria (cadena de valores)
(Universidad popular del César-seccional Aguachica)
Correo: lugonatalia190@gmail.com
Cel: 3187134834

Anexo 2. Manual de funciones (auxiliar de radicación)

Clínica Médicos	FORMATO MANUAL DE FUNCIONES		Código: GTH-FT-171
	Fecha de aprobación: 26/06/2020	Versión:01	Página: Página 1 de 3

I.IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
NOMBRE DEL CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO NIVEL: TÁCTICO GRADO: TECNICO CÓDIGO:
II. ÁREA FUNCIONAL
RADICACIÓN DE CUENTAS
III. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
Velar por la Radicación y entrega oportuna de las cuentas de cobro a las entidades en convenio con el Grupo Clínica Médicos S.A., por los servicios de salud facturados a los pacientes pertenecientes a estas entidades.
IV. DESCRIPCIOÓN DE FUNCIONES
• Cumplir con las políticas lineamientos del Grupo Clínica Médicos S.A. • Coordinar en conjunto con el área de facturación la entrega de las facturas de los servicios de salud prestados a las EAPB mediantes el cronograma de entrega. • Gestionar y hacer seguimiento al proceso de radicación de cuentas de cobro a las entidades administradoras de pago a beneficios (EAPB). • Enviar a las EAPB a nivel nacional mediante correo certificado las cuentas de cobro a de los servicios prestados a los pacientes pertenecientes a su jurisdicción. • Digitalizar la facturación y radicación en línea en la plataforma virtual. • Direccionar los radicados de las cuentas de cobro al área de cartera para validación y confirmación la información para el inicio de cobro a las EAPB. • Presentar los informes de gestión del proceso de radicación al área de facturación y dirección financiera de las cuentas de cobro de las EAPB. • Coordinar con el grupo auditor designado por las EAPB la validación de la facturación previo al proceso de radicación de las cuentas de cobro a las entidades en convenio del Grupo Clínica Médicos S.A. • Diligenciar y enviar al área de cartera el formato de notas crédito de las conciliaciones que se determinen entre el grupo auditor de la EAPB y el auditor de del Grupo Clínica Médicos S.A., cuando sea necesario. • Participar activamente de las reuniones de cualquier índole o de comités donde se requiera su presencia. • Todas las demás funciones que asigne el Jefe Inmediato, y que sean afines con la naturaleza del Cargo. • Cumplir las normas de bioseguridad, así como el uso de los elementos de protección destinados para tal fin. • Supervisar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad. • Reportar a Coordinación de Salud Ocupacional los permisos concedidos al personal a su cargo mediante los formatos establecidos • Divulgar novedades en los cambios de procedimientos, formatos y/o instructivos a los responsables del control de los documentos para mantener de forma actualizada la documentación interna. • Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los funcionarios de Clínica Médicos S.A., así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño.

• Participar activamente en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente y Calidad que programe la Clínica Médicos S.A.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
Inducción al Grupo Clínica Médicos.
VI. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	COMPETENCIAS HOLÍSTICAS
➢ Capacidad para anticiparse a los problemas iniciando acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas propuestas.	➢ Reconoce las fortalezas de su equipo y sugiere alternativas para mejorar el desempeño, es receptivo ante las sugerencias de mejora que otros miembros del equipo o la comunidad le hacen.

1. Control de cambios

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	VERSION
26/06/2020	Emisión Inicial del Documento	01

Clínica Médicas	FORMATO MANUAL DE FUNCIONES		Código: GTH-FT-171
	Fecha de aprobación: 26/06/2020	Versión:01	Página: Página 3 de 3

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
María Yael Ramírez **Analista de Bienestar y Capacitación**	Eliana Vega Fragozo **Ingeniera de Calidad**	Patricia Pérez Arenas **Gerente**

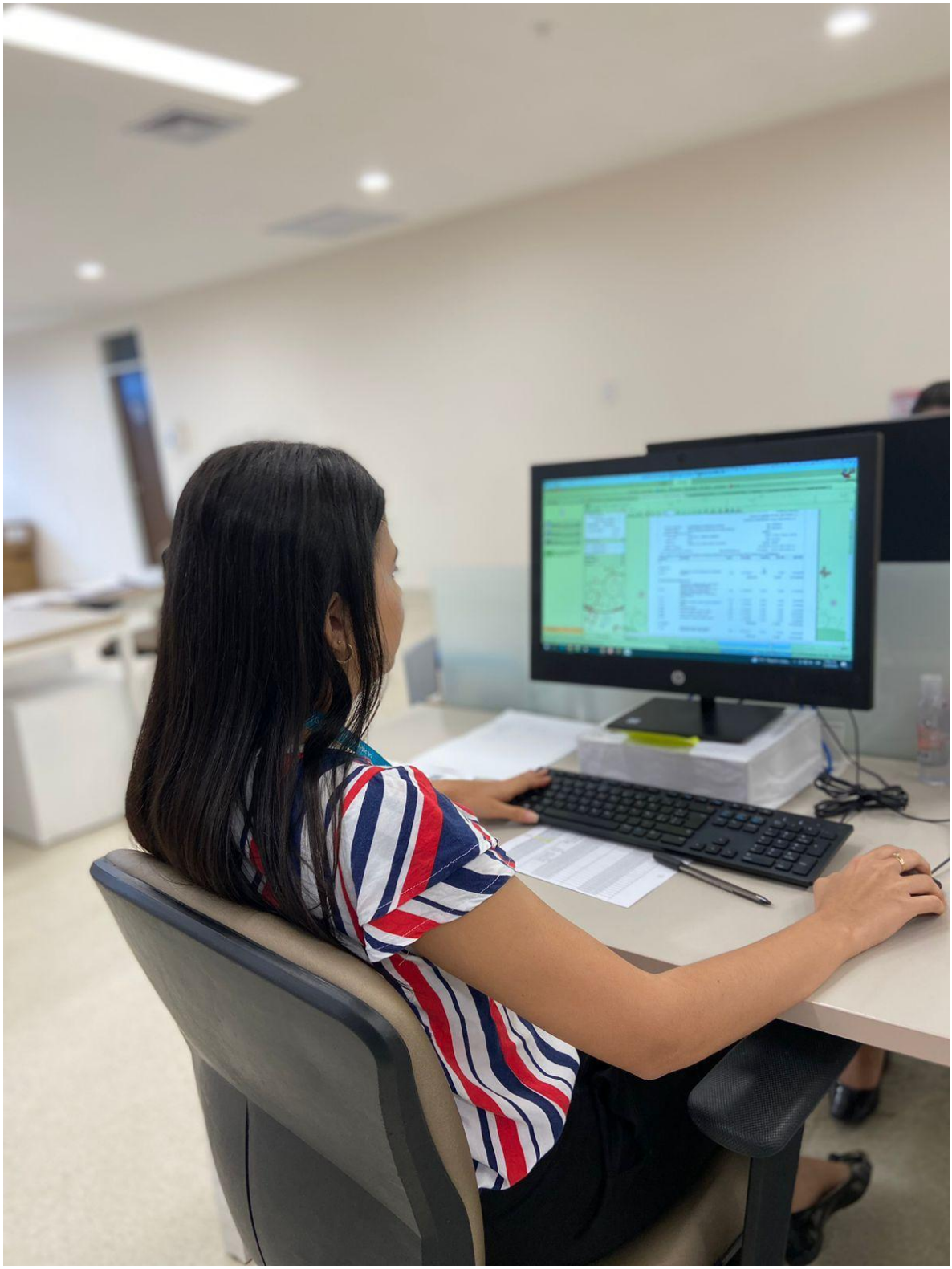
Anexo 3. Visita de la asesora a la entidad



Anexo 4. Clases de Asesoría



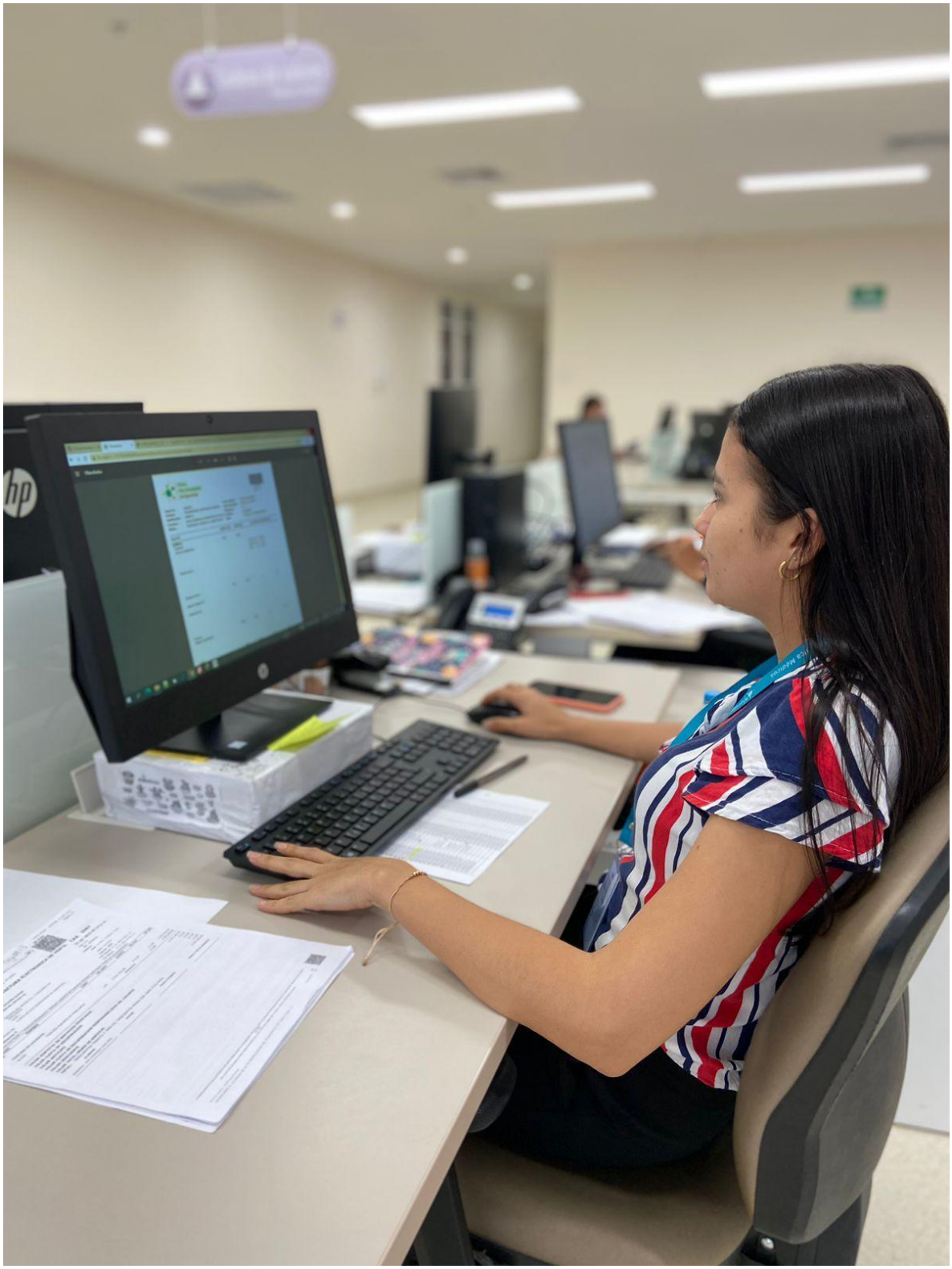
Anexo 5. Armado de carpetas con soportes



Anexo 6. Revisión de facturas en físico



Anexo 7. Manejo de soportes



Anexo 8. Visita Final

