

**DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA
PROSALUD S.A.S PARA GENERACIÓN DE VALOR A SUS
CLIENTES**

**LUIS EDUARDO PIÑERES SINNING
1094277988**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

**DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA
PROSALUD S.A.S PARA GENERACIÓN DE VALOR A SUS
CLIENTES**

**LUIS EDUARDO PIÑERES SINNING
1094277988**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA
OPTAR AL TÍTULO DE ADMON. DE EMPRESAS**

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

JAVIER MAURICIO GARCÍA MOGOLLON. M.CS

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

INTRODUCCIÓN

1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL, IPS PROSALUD EN LA CIUDAD DE MAGANGUE	
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	8
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	9
1.2.1 LOGO.....	9
1.2.2 POBLACION.....	9
1.2.3 FUNCIONES.....	9
1.2.4 MISION.....	10
1.2.5 VISION.....	10
1.2.6 VALORES.....	10
1.3 DIAGNÓSTICO.....	11
1.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
1.3.2 PROVEEDORES.....	12
1.3.3 CLIENTES DE LA EMPRESA.....	13
1.3.3.1 ÁREAS DE LA EMPRESA.....	13
1.3.3.2 SERVICIOS, ADICIONALES, PRODUCTOS, CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS.....	15
1.3.4 MATRIZ DOFA.....	16
1.3.5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	20
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	20
1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.....	21
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	22
1.6.1 TÍTULO.....	22
1.6.2 OBJETIVO GENERAL.....	22
1.6.2 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	22
1.6.3 JUSTIFICACION.....	22
1.6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	23
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	24
2.1. TÍTULO.....	24
2.2. DIAGNOSTICO PARA LA CREACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN COMO BASE DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA UNA MEJOR ESTADARIZACION EN PROSALUD IPS.....	24
2.2.1 ESTRATEGIAS COMO AYUDA PARA EL DIAGNOSTICO (MATRICES) MEFI.....	25

2.2.2	MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES EXTERNOS (MEFE).....	27
2.2.3	ANALISIS MEFI- MEFE.....	29
2.2.4	MATRIZ PEYEA.....	30
2.2.5	MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO.....	31
2.2.6	MATRIZ DE IMPACTO CRUZADA.....	31
2.3.	DISEÑO DEL EL MODELO DE ATENCIÓN EN PROSALUD IPS.....	34
2.3.1.	CONOCIMIENTO LABORAL.....	34
2.3.2.	REUNIÓN CON GERENCIA.....	34
2.3.3.	REUNIÓN CON LOS TRABAJADORES.	34
2.3.4.	PROCESO DE DISEÑO Y ELABORACIÓN.....	35
2.4.	RESPECTIVA REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA GERENCIA.....	36
2.5.	SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CON LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROSALUD IPS S.A.S.....	37
2.6.	ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y PACIENTES AL IMPLEMENTAR EL MODELO DE ATENCION.....	38

TABLA DE ILUSTRACIONES

Imagen 1. Logo de la empresa.....	9
Imagen 2. Organigrama de la empresa.....	11
Imagen 3. Fotos del área de trabajo.....	21
Imagen4.Cronogramadeactividades.....	23
Imagen 5. Certificado de revisión de la gerencia....	36
Imagen 6. Socialización del modelo de atención....	37
Imagen 7. Socialización del modelo de atención....	37
Imagen 8. Certificado de mejoría.....	39

ABSTRACT

Through this report will seek to describe in detail, the performance performed at the time of carrying out the professional practice of the career of Business Administration, and also raise awareness about the operation of an IPS, both as a company and as a social organization. This was carried out during the months of February and June 2018. The place of performance of this, was in an IPS, located in the city of Magangue Bolivar, in which I was under the supervision of Mr. Cristobal colon company and also in charge of the entire administrative part of the entity. Initially, I was living in the context of health, which was unknown to me, so I had to start managing and knowing the meanings of acronyms of habitual use of medicines, in addition to putting into practice all the knowledge learned in the University, learn and know teamwork and also find the different problems that arise in the workplace.

When performing a Diagnostic in the Ips object of study, I have started my practice, where according to the functions of this Ips a series of problems have been found, hence a proposal of development and implementation of a strategic plan in the health company sas, for an improvement in the entity and leave a very important footprint with the organization, leaving my training academy and my program

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente informe se procurará describir en detalle, el desempeño realizado en el momento de llevar acabo la práctica profesional de la carrera de Administración de empresa, y además dar a conocer sobre el funcionamiento de una IPS, tanto como empresa y como organización social. Ésta fue realizada, durante los meses de febrero y junio del año 2018.El lugar de desempeño de ésta, fue en una IPS, ubicada en la ciudad de Magangué bolívar, en la cual estuve bajo la supervisión del Sr. Cristóbal colon contador de la empresa y también a cargo de toda la parte administrativa de la entidad. En un inicio ambientarme en el contexto de la salud, el cual me era desconocido, de forma que tuve que comenzar a manejar y conocer el significado de siglas de uso habitual de los medicamentos, además de llevar a la práctica todos los conocimientos aprendidos en la Universidad, aprender y conocer el trabajo en equipo y además encontrarse con los distintos problemas que surgen en el ámbito laboral.

Al realizar un Diagnóstico en la Ips objeto de estudio, he puesto en marcha mi práctica, donde según las funciones de esta Ips se han encontrado una serie de problemas, de aquí ha surgido una propuesta de desarrollo e implementación plan estratégico en la empresa pro salud s.a.s, para un mejoramiento en la entidad y dejar una huella muy importante con la organización, dejando en alto mi academia de formación y mi programa.

1. INFORME FINAL EMPRESARIAL, PROSALUD S.A.S

1.1 RESEÑA HISTÓRICA.

Prosalud s.a.s fue fundado en el año 2012 por el señor Anuar Arana Gelchem, en la ciudad de Magangue bolívar, los primeros pasos fueron muy escasos, ya que no se contaban con los suficientes recursos y afiliados para continuar con la prestación del servicio y esto podría ocasionar el colapso de la entidad. Así que el señor Anuar implemento estrategias para crear alianzas con Eps las cuales respaldaran con nuevos contratos en afiliación y así suplir esos estacones, por tanto, la empresa se mantuvo y se posiciono en el año 2014 como una IPS activa y productiva a la hora prestar servicios de la salud a las diferentes empresas y personas de la comunidad Maganguelena y sus alrededores.

Fue cedida a su hijo Anuar David Arana actual gerente de la entidad, y su esposa Sandy Toro se encuentra en representación legal de la empresa, donde con su grupo de 9 trabajadores buscan una mejor atención y calidad en la prestación de servicios en la ciudad de Magangue bolívar.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 LOGO

Imagen 1. Logo de la IPS Pro-salud s.a.s



Fuente. Página pro-salud Ips Magangue

1.2.2 POBLACIÓN. 121.085

1.2.3 FUNCIONES DE LAS IPS COMO PROMOTORAS DE SALUD:

Prestar los servicios de salud de baja complejidad dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley 100 de 1993, y demás disposiciones legales y reglamentarias que la modifiquen o adicionen.

2. Prestar servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación vigente.

3. Celebrar los contratos que requiera la entidad para la prestación eficiente y efectiva de los servicios de salud.

4. Prestar en forma oportuna los servicios de consulta, urgencias, hospitalización, procedimientos quirúrgicos, programas de promoción y mantenimiento de la salud a los usuarios.

5. Asociarse para la compra de insumos y servicios, vender los servicios o paquetes de servicios de salud.

6. Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa Social del Estado.

7. Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos en las disposiciones legales vigentes.

9. Proveer información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios respecto de sus deberes y derechos en lo concerniente a la prestación del servicio de salud.

10. Las demás que de acuerdo con su naturaleza y funciones le sean asignadas conforme a las normas legales.

1.2.4 MISIÓN.

“Nuestra misión es brindar a la población de Magangue y la región, servicios de salud de óptima calidad humana y tecnológica, comprometiéndose especialmente con la población más necesitada”

1.2.5 VISIÓN.

“PROSALUD IPS S.A.S. Considera que su razón de ser es participar activamente en el desarrollo social de Magangue, por lo que será la IPS que mejore necesidades de la población, prestando servicios de óptima calidad y eficiencia, caracterizándose por la excelencia de la atención y la calidad humana del trato.

Contaremos con el mejor talento humano y tecnológico de la región para atender la salud de la comunidad que requiera de nuestros servicios.

Nuestros esfuerzos se orientarán a construir un mejor futuro para nosotros y para la sociedad

1.2.6 VALORES

- ❖ Respeto a la Dignidad Humana: atendiendo a todos los usuarios sin discriminación, respetando los derechos universales e irrenunciables de las personas con la dignidad que se merece.
- ❖ Mejoramiento Continuo: estamos en un proceso de mejoramiento continuo, brindando atención oportuna a las familias y a las personas en su contexto social con servicios de óptima calidad humana, científica y técnica.
- ❖ Responsabilidad Social: Estamos plenamente conscientes de nuestro compromiso en el mejoramiento de la salud en la población y los asumimos buscando siempre la satisfacción del cliente con rentabilidad social

- ❖ **Competitividad:** Con la honestidad, lealtad, y respeto, estaremos siempre como primera opción en el mercado, basados en nuestro esfuerzo y calidad en la prestación de los servicios.
- ❖ **Pertenencia:** Cada uno de nuestros funcionarios tiene: Un interés en la organización donde invertimos nuestra vida y compartimos los riesgos y recompensas con sentido de pertinencia

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Imagen 2. Organigrama de la Empresa PROSALUD IPS S.A.S



Fuente. Creada por el estudiante, ya que no cuenta con una

La empresa actualmente tiene 2 socios el cual uno está asignado como gerente general, y el otro tiene como función la representación legal de la empresa y la parte comercial en cuanto a relación con clientes, búsqueda de nuevos y cobro de cartera. Se cuenta con un contador como asesor financiero, que se encarga de ingresar toda la información al sistema contable y generar los reportes solicitados por la gerencia. De resto toda la planta está por nómina con todo lo de ley, entre los que están, un (1) bacteriólogo,

(2) auxiliares de Laboratorio, dos (2) auxiliares administrativos y una (1) persona de servicios varios. La mensajería se contrata por labor de forma externa.

La planta de personal se ha mantenido a pesar de la fluctuación de los contratos. A pesar de que se tiene una misión, visión y objetivos claros, estos se desarrollaron hace muchos años solo para cumplir con los requisitos de certificación ISO 9000 que tampoco se ha logrado, por esto se hace necesario estructurar un verdadero Plan estratégico que se adapte a los cambios que se están presentado en el mercado y que nos garanticen la continuidad a largo plazo.

1.3.2 PROVEEDORES

La empresa actualmente cuenta con un grupo de proveedores reducido que nos ha acompañado durante muchos años. Se les está comprando de contado para obtener el mejor precio.

- La casa del medico
- Laboratorio Delta
- Beckman Coulter
- Rothen Biocare
- Evedisa
- Sicma farma
- Ramedicas
- Bayer s.a.s
- Colombian Medicare
- Medinsinfarma
- Fleming

1.3.3 CLIENTES DE LA EMPRESA

La empresa tiene definido que su nicho de mercado principal son las EPS Subsidiadas, los clientes representativos son:

- SALUD VIDA S.AS
- MUTUAL
- PROSALUD EPS
- CAJA COPI

Entre otras empresas:

- LA BRASILEIRA
- HOSPITAL DIVINA MISERICORDIA
- HOSPITAL SANTA TERESITA

1.3.3.1 AREAS DE LA EMPRESA

QUÉ, TIEMPOS, CALIDAD entre otros aspectos que hacen parte del requerimiento de cada cliente, como la presentación de las ofertas comerciales que deben ser ajustadas bajo el criterio de precios competitivos con productos de calidad.

- **GERENCIA**

La Gerencia es la encargada de visitar los clientes para hacer nuevas propuestas y mantener las relaciones comerciales. Así mismo es la encargada de cobrar la cartera y responder a los requerimientos legales. Mantiene directa y constante relación con el Contador y asesor legal para tomar las mejores decisiones que conciernen a estos profesionales.

La falencia que se puede encontrar en la gerencia es la falta de supervisión del gerente a los trabajadores, ya que estos no cumplen con el horario laboral estipulado, cierran la empresa temprano, tienen muchos recesos y sobre todo realizan exámenes médicos no autorizados

- **AREA ADMINISTRATIVA (FINANZAS)**

En el área Administrativa nos encontramos el señor Cristóbal Colon y mi persona Luis Eduardo Piñeres, efectuando el control de facturación e ingreso a software ya que es fundamental en el proceso de selección de proveedores de reactivos e insumos, en cuanto a calidad, oportunidad de entrega y costos. Esta área controla el almacenamiento de reactivos e insumos, verificando que los productos que ingresan al almacén cumplan con lo solicitado en las órdenes de pedido, para luego hacer el correspondiente despacho al área operativa.

Las falencias que encontramos en esta área, la cual es un desorden a la hora de llevar facturaciones e ingresarlas en el respectivo software ya que muchas de estas son viejas y pueden dañarse con facilidad, y se manejan muchas carpetas y esto dificulta llevar un control de archivos

- **AREA OPERATIVA**

El área Operativa es la encargada de procesar oportunamente todas las muestras que lleguen de los clientes, realizar exámenes externos mediante los consultorios y laboratorios que están la entidad, brindar la atención adecuada a los pacientes, internando si es caso a cualquier paciente con síntomas graves y de verificar la entrega de resultados, tiempos de entrega (oportunidad), calidad y en general la satisfacción del mismo. Esta área controla y verifica el correcto funcionamiento de todos los equipos biomédicos, a través del mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.

En esta área se determina un problema de atención médica (horario de ingreso de los médicos, retraso en entregas de medicamentos)

1.3.3.2 SERVICIOS, SERVICIOS ADICIONALES, PRODUCTOS, CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

PROSALUD IPS SAS. ofrece servicios de exámenes de laboratorio que se convierten en necesidades tangibles para empresas del sector salud, ya que el laboratorio clínico hace parte integral del diagnóstico clínico, así como los programas diseñados para poblaciones especiales como gestantes y crónicos que lleven a controlar el riesgo y por ende a disminuir el alto costo en urgencias, UCI y hospitalizaciones, lo que convierte a Pro salud IPS en un aliado estratégico que les permite invertir la pirámide de gastos, lograr disminuir el alto costo, garantizar la satisfacción de sus usuarios y obtener los recursos que el gobierno solo otorga al cumplir las metas que les impone. Dentro de los beneficios que ofrece a sus clientes particulares está un claro entendimiento de sus necesidades, procesando y entregando con calidad, calidez y oportunidad todos los exámenes de laboratorio que requieran. El software que manejamos permite que nuestros clientes puedan acceder a bajar sus resultados con facilidad y para los médicos revisar el historial de su paciente.

1.3.4 MATRIZ DOFA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
comercialización de nuevas líneas de medicamentos	Falta de concentración en el puesto de trabajo
Apoyo de nuestros clientes a la hora pedidos clínicos.	Incumplimiento del horario de trabajo por parte de los trabajadores.
Generar conciencia de responsabilidad en el puesto de trabajo	Cambio de puestos de trabajo sin realizar la adecuada capacitación de manejo de equipos y desarrollo de funciones.
Ampliación de nuevos mercados donde se exigen mejores estándares de calidad	Líneas de proceso sin secuencia lógica - tiempos muertos
Búsqueda constante de la IPS por mejorar la calidad de vida de los habitantes.	retrasos en pagos
Tenía la oportunidad de tercerizar más su producción, lo cual iba a reducir los costos	Trazabilidad incompleta
Gran crecimiento en las ventas	Hizo varios retiros de sus insumos comercializados en barranquilla debido a razones de seguridad
Compromiso de la IPS con población del municipio.	Falta de compromiso de los trabajadores de la IPS
Cuenta con necesario para reactivar la parte de producción y comercialización	retiro de trabajadores por mejores propuestas
Cuenta con la mano de obra calificada y necesaria para el funcionamiento de la misma.	poco inventario de medicamentos
optimización de las áreas en la empresa	Alta flexibilidad en las políticas de devolución altos costos
Mayor control en la comercialización de insumos	paso de fechas para presentar exógenas a la Dian
Proteger las marcas más importantes	Débil integración con los canales de ventas
Se creó un centro de responsabilidad corporativa bajo la supervisión de Comfenalco	Aumentar los gastos por el pago de multas ocasionadas por impuestos.
prosalud crea alianzas con el hospital	Falta de supervisión sobre los funcionarios.
La empresa supervisa estrictamente los proveedores	No se hace ningún memorando o llamado de atención a los trabajadores.
Trasparencia y claridad en el uso de los recursos que se le otorgan al municipio por parte del estado.	Perdida de pacientes
Posicionamiento de la entidad	No tienen acceso a todas las licencias de seguridad sanitaria
Nuevas cajas de compensación	No tienen acceso a todas las licencias
Captación de nuevos proveedores	Definición de metas muy altas

OPOTUNIDADES

Insumos que podrian ser aprovechados				
Gran trabajo de equipo				
Tiene la oportunidad de tercerizar mas sus producción lo cual iba a reducir costos				
Trayectoria de la marca				
facilidad para realizar nuevos contratos con proveedores				
Facilidad y adquisición del producto				
Gran crecimiento de las ventas				
Gran diversificación y ampliación de productos de salud				
Nuevas tecnologías favorable a la entidad				
Asumir mayor control en la comercializacion				
ampliacion de la infraestructura				
Vender directamente a los consumidores				
Crear catálogo de ventas por correo mediante un sitio web				
Implemento estrategias de outsourcing				
La compañía traslado poco a poco su comercializacion desde sincelejo				

AMENAZAS

Gran seguimiento de la poblacion para la supervision de los trabajadores				
Insumos que podrian ser aprovechados				
Gran trabajo de equipo				
Tiene la oportunidad de tercerizar mas sus producción lo cual iba a reducir costos				
Trayectoria de la marca				
facilidad para realizar nuevos contratos con proveedores				
Facilidad y adquisición del producto				
Gran crecimiento de las ventas				
Gran diversificación y ampliación de productos de salud				
Nuevas tecnologías favorable a la entidad				
Asumir mayor control en la comercializacion				
ampliacion de la infraestructura				
Vender directamente a los consumidores				
Crear catálogo de ventas por correo mediante un sitio web				
Implemento estrategias de outsourcing				
La compañía traslado poco a poco su comercializacion desde sincelejo				
se comercializan insumos frios de alta calidad				
Gran demanda de usuarios				
Altos niveles de fidelización por parte de los clientes.				
Gran acogida por las Eps				

ESTRATEGIAS (FO)

Abrir nuevos canales de distribución para los productos médicos
Desarrollar nuevas líneas de distribución en la que se ofrezca una amplia variedad de productos que logren satisfacer las expectativas de los clientes
Facilidades para adquirir nuevos productos según los canales de distribución designados en algunas ciudades principales con excelentes precios y promociones.
Asumir nuevos retos de la comercialización en cuanto a su cantidad teniendo en cuenta los estándares de calidad, y costos de envío.
Mejorar y conservar las marcas propias y diseños evitando las imitaciones por parte de la competencia
Rediseñar nuevos planes de acción en la que se logre satisfacer o generar nuevas necesidades por parte de los clientes logrando superar la situación actual del mercado.
Estructurar un control más riguroso en cuanto a la calidad del insumo teniendo en cuenta su rendimiento, precio y que afecte la salud de sus clientes.
Posición la marca en los mercados utilizando nuevas estrategias como la presentación de un catálogo.
Segmentar los nuevos mercados garantizando la satisfacción de los clientes, precios cómodos para su adquisición y la calidad de los mismos buscando fidelizar los productos en los clientes.
Innovar en la calidad y precios de los insumos buscando expandir los mismos con altos impactos en todos los mercados.

ESTRATEGIAS (DA)

Mejorar los estándares de calidad de acuerdo a las solicitudes de los usuarios
Implementar planes de salud ocupacionales (pausas activas) en la organización para aumentar la concentración en los empleados
Exigirle al departamento de talento humano que antes de realizar algún cambio en los puestos de trabajo dentro de la organización es necesario que realice un estudio previo al mismo
Establecer planes de contingencia para la comercialización de medicamentos teniendo en cuenta las temporadas altas, medias y bajas del año.
Mejorar la Comunicación en cada una de las áreas funcionales de la empresa para que haya una mejor distribución y venta del producto.
Mejorar la calidad de los productos teniendo en cuenta los parámetros de calidad de exigida por la ley.
mantener un control más riguroso y constante con las empresas que se creó el outsourcing
construcción de bodegas y farmacias para un mejor embalaje y cuidado del insumo
Expansión de la entidad a zonas donde requieran el servicio
implementación y creación del comercio electrónico para expandir y difundir mejor los productos

ESTRATEGIAS (FA)

Desarrollar nuevas líneas de canales de distribución teniendo en cuenta los costos o aumentos de algunos precios acarrear estas situaciones creando un mejor trabajo en equipo
Ampliar los mercados; teniendo en cuenta la competencia directa e indirecta que se genere e implementando en ciertas circunstancias benchmarking, marketing.
Segmentar en dos categorías de juguetes tradicionales y video juegos teniendo en cuenta la segmentación de los mercados directos y a quienes van dirigidos exactamente los productos.
Disminuir el personal que aún no mantiene compromiso o está siendo competente, mejorando la calidad de los mismos y brindando capacitaciones a los empleados en cada uno de las falencias encontradas y buscando la rentabilidad de los mismos.
Controlar la comercialización de medicamentos sobrevalorados
cancelación de algunos contratos con los proveedores que les suministraron los insumos con la cual generaron toda la problemática; además se tiene en cuenta que las acciones de prosalud bajaron su precio
Posicionar la Ips en el mercado teniendo en cuenta el crecimiento constante del mercado y los competidores.
presentar mayor atención respecto a los pasos de impuestos, entre otras declaraciones
La empresa establece un control más estricto a nivel de la calidad y cada uno de los parámetros a tener en cuenta para realizar el proceso de distribución
Gran crecimiento de las ventas en cierto momento con la se hace necesario establecer estrategias claras, contundentes a nivel de metas, marketing, ventas, comercialización

ESTRATEGIAS (DA)

La empresa prosalud debe arriesgarse a introducir más productos a su línea de venta que sean innovadores y actualizados, con mayor calidad que sea llamativa para las Eps
Mayor control en la comercialización de sus insumos desde los productos que ofrecen sus proveedores como también maquinaria o mano de obra que se utiliza siempre dando lo mejor para la comunidad
Tomar las mejores decisiones al momento de la comercialización de un producto, tomando como base las competencias del comercio electrónico, que son un gran diferenciador en la fase de ventas.
Una estrategia de mercado es volverse a posicionar ofreciendo con su poder de negociación frente a sus outsourcing mejores tarifas o precios que los hagan unirse a ellos y no a su competencia para que el mercado este en mayor crecimiento frente a sus competidores.
Afrontar los escándalos y avalanchas negativas que trae la empresa
luego de muchos productos caducados , se toma como estrategia de venta, la devolución y nueva cadena de almacenaje
como estrategia para el incremento financiero posicionando, dando promociones en sus ventas para que nos consumidores prefieran prosalud y no la competencia y viendo su calidad y volver a fidelizar sus clientes
Luego de la disminución de inversión se toma como estrategia el incremento porcentual en ingresos para prevenir retiros de ellos ofreciendo rentabilidad
invertir en nuevos insumos el cual acoja más clientes y captación de nuevos contratos
Mejorar el control en los procesos de comercialización cambiando por completo el sistema de control tanto es sus insumos como en todo el proceso en general para lograr confiabilidad de nuevo en sus clientes.

ANALISIS DOFA

Las falencias observadas en la IPS PROSALUD S.A.S Son:

- En el área de talento humano, donde los trabajadores no cumplen con su horario laboral completo, lo cual es un problema que afecta seriamente a la entidad desde el punto de vista administrativo, porque los procesos y las actividades desarrolladas no se cumplen de la mejor manera y la atención al público es ineficiente.
- Por eso es de vital importancia desarrollar e implementar un plan estratégico en la empresa pro-salud s.a.s.
- El plan estratégico ayudará a detallar y mejorar cada área de trabajo, el cual permitirá un mejor funcionamiento y una buena optimización en el ámbito laboral. Detectando las diferentes falencias cuando lo sea necesario, y aplicando este para el mejor desempeño en la empresa.

1.3.5 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

Desarrollo de un plan estratégico en la empresa prosalud s.a.s para generación de valor a sus clientes

1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

En esta área de trabajo donde me encuentro ubicado es el área administrativa de la empresa, la oficina se encuentra 1 persona el contador que se encarga de aplicar, manejar e interpretar la contabilidad y el manejo de un software para el control de facturas, con la finalidad de producir informes para la gerencia Las labores que se realizan en la oficina se describieron en el diagnóstico.

El área de trabajo tiene unas condiciones muy agradables a pesar de las condiciones ambientales muy calurosas, la oficina tiene una temperatura de 18°C, En esta oficina se tienen 2 computadores, 2 impresoras, sillas adecuadas para la comodidad de los trabajadores de la oficina, como también sillas para la atención de las personas.



Imagen 3 fotos área de trabajo

1.5 FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA.

- Recepción de documentos.
- Atender llamadas telefónicas.
- Atender visitas.
- Archivar documentos.
- Ingresar y mantener actualizado el software de la empresa
- Informar sobre todo lo referente a la gerencia
- Estar al día de cualquiera inquietud presentada por la gerencia
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones.
- Asimismo, tener conocimiento del manejo de maquinaria de oficina, desde calculadoras hasta fotocopadoras, pasando por ordenadores personales y los programas informáticos que conllevan.
- Realizar liquidación de nominas
- Llevar insumos pedidos por las eps afiliadas
- Realizar cartas de Notas crediticias
- Revisar estados de carteras
- Imprimir facturas entregadas por los proveedores.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:

1.6.1 Título. Desarrollo de un plan estratégico en la empresa prosalud s.a.s para generación de valor a sus clientes

1.6.2 Objetivo General. Desarrollar un plan estratégico en la empresa prosalud s.a.s para generar valor a sus clientes

1.6.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar actividad laboral de la entidad de salud
- Diseñar un plan estratégico para un control de las áreas en la organización
- Socializar el plan con los trabajadores y el gerente.

1.6.3 JUSTIFICACIÓN.

La empresa PROSALUD S.A.S, no cuenta con un plan el cual detalle cada área y diagnostique cuál de estas no está funcionando de una manera óptima o está realizando una baja actividad laboral, por consiguiente es fundamental la implementación del plan, ya que con este se puede afirmar la organización fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión” (E.D.) y los distintos grupos de trabajo, Para descubrir lo mejor de la organización, el objetivo de participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades. Aclarar ideas futuras, muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día de nuestra empresa, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana.

Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir. Observar y aplicar por medio de estrategias, nuevas mejoras en las áreas mencionadas para reforzar el rendimiento y nuevos conocimientos a los trabajadores, con este material previamente trabajado bajo una supervisión académica, que ayudará a encontrar nuevas formas de contrarrestar errores desde la gerencia hasta el área operativa.

1.6.4 CRONOGRAMA

Imagen 4. Cronograma de actividades.

ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION							
	ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	5	6	7	8
CONOCIMIENTO LABORAL	■	■						
REUNIONES CON GERENCIA	■	■						
REUNIONES CON LOS TRABAJADORES			■					
REVISION DE LA ALTA GERENCIA			■	■				
SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA					■			
IMPLEMENTACION						■	■	
ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES								■

Fuente. LUIS EDUARDO PIÑERES SINNING

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TITULO

DESARROLLO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA PROSALUD S.A.S PARA GENERACIÓN DE VALOR A SUS CLIENTES

2.2 DIAGNOSTICO PARA LA CREACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN COMO BASE DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA UNA MEJOR ESTADARIZACION EN PROSALUD IPS.

Para cumplir nuestro primer objetivo se realizó una investigación para observar que estrategias implementaba la Ips para obtener una mayor estandarización en sus actividades de prestación de servicios de salud, tanto como en sus pacientes y sus trabajadores.

Se inició este proceso con una breve investigación que consistió en conocer como los trabajadores implementaban estrategias laborales que permitieran una mayor eficacia y optimización, a la hora de prestarlos y no se encontró ninguna herramienta que estuviera implementada solo existía, unas actas las cuales manejaban en charlas cada semana. Por tal motivo se decidió realizar un modelo de atención.

2.2.1 ESTRATEGIAS COMO AYUDA PARA EL DIAGNOSTICO (MATRICES) MEFI

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO (MEFI)		PESO	CALIFICACIÓN	PESO PROMEDIO
FORTALEZAS				
1.	comercialización de nuevas líneas de medicamentos	0.01	3	0.03
2.	Apoyo de nuestros clientes a la hora pedidos clínicos.	0.02	2	0.04
3.	Generar conciencia de responsabilidad en el puesto de trabajo	0.03	2	0.06
4.	Ampliación de nuevos mercados donde se exigen mejores estándares de calidad	0.03	3	0.09
5.	Búsqueda constante de la IPS por mejorar la calidad de vida de los habitantes.	0.02	3	0.06
6.	Tenía la oportunidad de tercerizar mas su producción, lo cual iba a reducir los costos	0.03	2	0.06
7.	Gran crecimiento en las ventas	0.04	3	0.12
8.	Compromiso de la IPS con población del municipio.	0.02	2	0.04
9.	Cuenta con necesario para reactivar la parte de producción y comercialización	0.03	3	0.09
10.	Cuenta con la mano de obra calificada y necesaria para el funcionamiento de la misma.	0.04	2	0.08
11.	optimización de las áreas en la empresa	0.05	3	0.15
12.	Mayor control en la comercialización de insumos	0.02	2	0.04
13.	Proteger las marcas más importantes	0.02	2	0.04
14.	Se creó un centro de responsabilidad corporativa bajo la supervisión de Comfenalco	0.02	3	0.06
15.	prosalud crea alianzas con el hospital	0.03	4	0.12
16.	La empresa supervisa estrictamente los proveedores	0.04	2	0.08
17.	Trasparencia y claridad en el uso de los recursos que se le otorgan al municipio por parte del estado.	0.02	2	0.04
18.	Posicionamiento de la entidad	0.02	3	0.06
19.	nuevas cajas de compensación	0.01	2	0.02
20.	captación de nuevos proveedores	0.03	2	0.06

DEBILIDADES				
1.	Falta de concentración en el puesto de trabajo	0.01	3	0.03
2.	Incumplimiento del horario de trabajo por parte de los trabajadores.	0.02	3	0.06
3.	Cambio de puestos de trabajo sin realizar la adecuada capacitación de manejo de equipos y desarrollo de funciones.	0.03	3	0.09
4.	Líneas de proceso sin secuencia lógica - tiempos muertos	0.04	1	0.04
5.	retrasos en pagos	0.03	2	0.06
6.	Trazabilidad incompleta	0.02	2	0.04
7.	Hizo varios retiros de sus insumos comercializados en barranquilla debido a razones de seguridad	0.01	3	0.03
8.	Falta de compromiso de los trabajadores de la IPS	0.02	3	0.06
9.	retiro de trabajadores por mejores propuestas	0.02	3	0.06
10.	poco inventario de medicamentos	0.03	3	0.09
11.	paso de fechas para presentar exógenas a la Dian	0.02	3	0.06
12.	Aumentar los gastos por el pago de multas ocasionadas por impuestos.	0.04	2	0.08
13.	Falta de supervisión sobre los funcionarios.	0.03	4	0.12
14.	No se hace ningún memorando o llamado de atención a los trabajadores.	0.02	2	0.04
15.	Perdida de pacientes	0.01	2	0.02
16.	No tienen acceso a todas las licencias de seguridad sanitaria	0.03	2	0.06
17.	Definición de metas muy altas	0.04	2	0.08
18.	Débil integración con los canales de ventas	0.02	3	0.6
19.	Alta flexibilidad en las políticas de devolución, altos costos.	0.02	3	0.06
20.	No mantenían un control en los procesos en las actividades	0.01	3	0.03
	TOTAL	1		2.51

ANALISIS

De acuerdo a la ponderación dada se detallara una explicación en una gráfica la cual arrojará como resultado un análisis selectivo

2.2.2 MATRIZ EVALUACIÓN FACTORES EXTERNOS (MEFE)

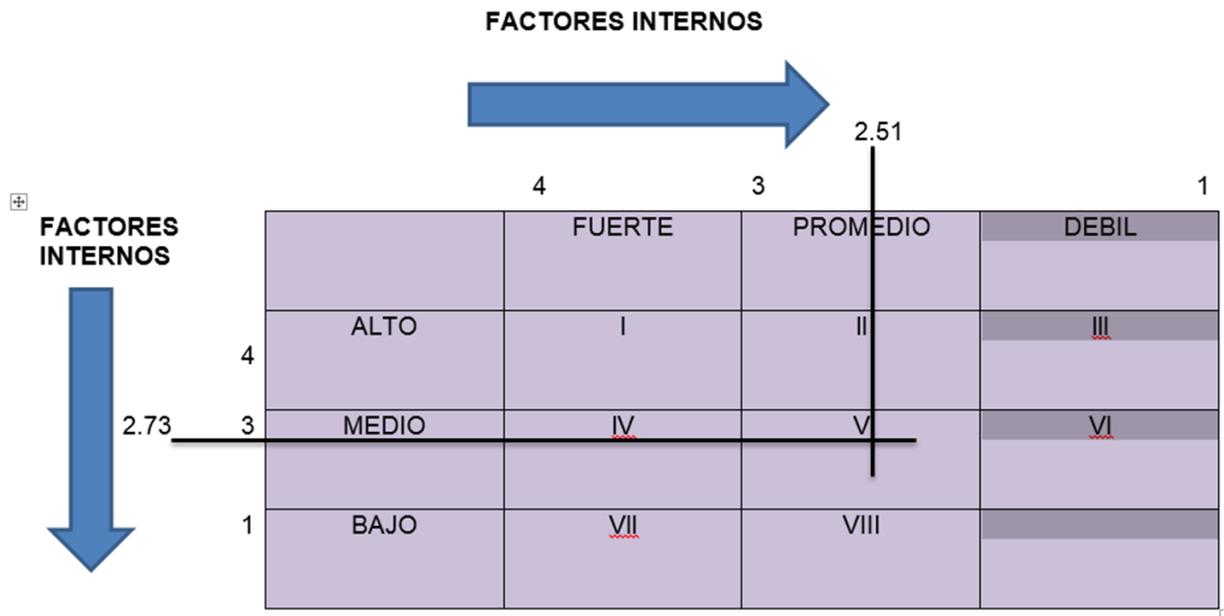
OPORTUNIDADES				
1.	Gran seguimiento de la población para la supervisión de los trabajadores	0.02	2	0.04
2.	Insumos que podrían ser aprovechados	0.02	2	0.04
3.	Gran trabajo de equipo	0.02	3	0.06
4.	Tiene la oportunidad de tercerizar mas sus producción lo cual iba a reducir costos	0.02	4	0.08
5.	Trayectoria de la marca	0.03	2	0.06
6.	facilidad para realizar nuevos contratos con proveedores	0.02	3	0.06
7.	Facilidad y adquisición del producto	0.04	3	0.12
8.	Gran crecimiento de las ventas	0.02	2	0.04
9.	Gran diversificación y ampliación de productos de salud	0.03	2	0.06
10.	Nuevas tecnologías favorable a la entidad	0.02	3	0.06
11.	Asumir mayor control en la comercialización	0.02	4	0.08
12.	ampliación de la infraestructura	0.02	3	0.06
13.	Vender directamente a los consumidores	0.02	2	0.04
14.	Crear catálogo de ventas por correo mediante un sitio web	0.03	2	0.06
15.	Implemento estrategias de outsourcing	0.04	3	0.12
16.	La compañía traslado poco a poco su comercialización desde Sincelejo	0.02	3	0.06
17.	se comercializan insumos fríos de alta calidad	0.03	3	0.09
18.	Gran demanda de usuarios	0.04	3	0.12
19.	Altos niveles de fidelización por parte de los clientes.	0.02	4	0.08
20.	Gran acogida por las Eps	0.02	2	0.04

AMENAZA				
1	Competencias de los proveedores	0.03	2	0.06
2	Costos de comercialización más bajos	0.03	1	0.03
3	Vulnerabilidad de variables macro económicas	0.02	2	0.04
4	Competencia directa (Summecar)	0.02	3	0.06
5	Pocos canales para distribuir el producto	0.03	4	0.12
6	Independencia de algunos entes de salud	0.04	2	0.08
7	Imitaciones de los productos ofertados	0.02	3	0.06
8	Disminución del personal.	0.03	3	0.09
9	Restricciones de algún insumo	0.03	2	0.06
10	Leyes gubernamentales	0.02	2	0.04
11	retiro del mercado por falta de higiene, teniendo perdida de inversión	0.01	3	0.03
12	usuarios inconformes por el incumplimiento de la entidad	0.02	2	0.04
13	medicamentos con fechas de vencimiento	0.02	2	0.04
14	Enfrento nueva competencia con un mejor precio	0.03	3	0.09
15	caja abierta y de mal presentación de la distribuidora disfarma	0.03	4	0.12
16	El precio de las insumos subió con nuevos impuestos	0.02	4	0.08
17	Crisis financiera en 2015	0.03	2	0.06
18	Mercado en constante crecimiento, prestante para nuevos competidores.	0.02	3	0.06
19	Incapacidad de variar sus productos.	0.03	4	0.12
20	Disminución de las inversiones por parte del gerente	0.02	2	0.04
TOTAL		1		2.73

ANALISIS

De acuerdo a la ponderación dada se detallara una explicación en una gráfica la cual arrojará como resultado un análisis selectivo

2.2.3 ANALISIS MEFI – MEFE



ANALISIS

SELECTIVO

Cuando los insumos están situados en segmentos de mercado se les debe proveer de suficientes fondos para que se mantengan e incluso superen la posición mejorando su calidad a la hora de comercializar en el mercado de los productos médicos

2.2.4 MATRIZ PEYEA

MATRIZ PEYEA PROSALUD			
Posición estratégica interna	4	Posición estratégica externa	-4
Fuerza financiera (FF)	3	Estabilidad del Ambiente (EA)	-5
Rendimiento sobre la inversión	3	Cambios tecnológicos	-3
Apalancamiento	5	Tasa de inflación	-2
Liquidez	4	Variabilidad de la demanda	-3
Capital de trabajo	3	Escala de precios de productos competidores	-4
Flujos de efectivo	3	Barreras para entrar en el mercado	-3
Facilidad para salir del mercado	2	Presión competitiva	-3
Riesgos implícitos del negocio	3	Elasticidad de la demanda	-5
	30		-32
Ventaja Competitiva (VC)	-3	Fuerza de la Industria (FI)	3
Participación en el mercado	-4	Potencial de crecimiento	3
Calidad del producto	-4	Potencial de utilidades	3
Ciclo de vida del producto	-3	Estabilidad financiera	5
Lealtad de los clientes	-2	Conocimientos tecnológicos	4
Utilización de la capacidad de la competencia	-2	Aprovechamiento de recursos	3
Conocimientos tecnológicos	-3	Intensidad de capital	3
Control sobre los proveedores y distribuidores	-5	Facilidad para entrar en el mercado	3
	-26	Productividad, aprovechamiento de la capacidad	24

El promedio para la EA es: $-32/7=-4.57$

El promedio para VC es: $-26/7=-3.71$

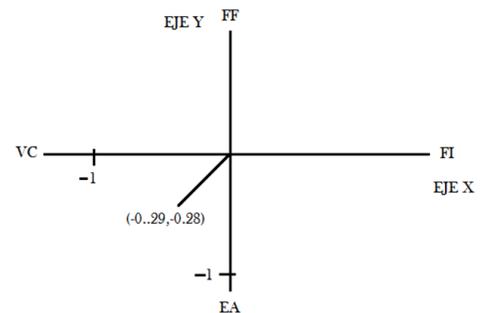
El promedio para la FI es: $24/7=3.43$

El promedio para la FF es: $30/7=4.28$

El vector direccional es:

Eje X = VC + FI = $-3.71 + (+3.43) = -0.28$

Eje Y = EA + FF = $-4.57 + (+4.28) = -0.29$



ANALISIS

Podemos decir que la ventaja competitiva es el factor dominante y su estabilidad también, llegando a si a deducir que, siendo intermediario en el mercado de insumos de medicamentos, prosalud se encuentra en una etapa estable, productiva y óptima.

2.2.5 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO (MPC)

FACTORES	PROSALUD			SUMMECAR		DIFARMA	
	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO	CALIFICACION	PESO PONDERADO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
Participacion en el mercado	0,3	4	1,2	2	0,6	2	0,6
Competitividad de precios	0,2	1	0,2	2	0,4	2	0,4
Posicion financiera	0,2	4	0,8	2	0,4	3	0,6
Calidad del producto	0,2	2	0,4	3	0,6	2	0,4
Lealtad del cliente	0,1	2	0,2	1	0,1	4	0,4
TOTAL	1		2,8		2,1		2,4

2.2.6 MATRIZ DE IMPACTO CRUZADA

De acuerdo con esta matriz se podrá encontrar estrategias las cuales ayudaran a optimizar las actividades de la entidad, se tomaron los factores internos y externos más relevantes para llegar a una estrategia

DEBILIDADES	Falta de concentración en el puesto de trabajo
	Incumplimiento del horario de trabajo por parte de los trabajadores.
	Cambio de puestos de trabajo sin realizar la adecuada capacitación de manejo de equipos y desarrollo de funciones.
	Líneas de proceso sin secuencia lógica - tiempos muertos
AMENAZAS	Gran seguimiento de la población para la supervisión de los trabajadores
	Insumos que podrían ser aprovechados
	Facilidad y adquisición del producto
	Gran crecimiento de las ventas
FORTALEZAS	comercialización de nuevas líneas de medicamentos
	Generar conciencia de responsabilidad en el puesto de trabajo
	Búsqueda constante de la IPS por mejorar la calidad de vida de los habitantes.
	Compromiso de la IPS con la población del municipio.
OPORTUNIDADES	Gran trabajo de equipo
	Gran crecimiento de las ventas
	ampliación de la infraestructura
	Implemento estrategias de outsourcing

Las fortalezas se usan para tomar ventaja en cada una las oportunidades.

0=En total desacuerdo, 1= No está de acuerdo, 2= Esta de acuerdo, 3= Bastante de acuerdo y 4=En total acuerdo

		OPORTUNIDADES			
		O1	O2	O3	O4
FORTALEZAS	F1	2	1	3	4
	F2	3	2	4	2
	F3	1	4	3	1
	F4	4	2	4	3
Total	43	10	9	14	10

Las fortalezas evaden el efecto negativo de las amenazas.

		AMENAZAS			
		A1	A2	A3	A4
FORTALEZAS	F1	3	1	4	2
	F2	1	3	2	4
	F3	2	1	3	2
	F4	4	1	4	2
Total	39	10	6	13	10

Superamos las debilidades tomando ventaja de las oportunidades

		OPORTUNIDADES			
		O1	O2	O3	O4
DEBILIDADES	D1	3	1	4	2
	D2	1	3	3	2
	D3	2	4	3	1
	D4	2	4	1	3
Total	39	8	12	11	8

Las debilidades intensifican notablemente el efecto negativo de las amenazas

		AMENAZAS				
		A1	A2	A3	A4	
DEBILIDADES	D1	3	1	1	1	
	D2	4	3	2	2	
	D3	1	2	4	3	
	D4	2	3	1	3	
Total		36	10	9	8	9

SINTESIS DE RESULTADOS

Relaciones	Tipología de estrategia	Puntuación	Descripción
FO	Estrategia Ofensiva	43	Deberá adoptar estrategias de crecimiento
AF	Estrategia Defensiva	39	La empresa está preparada para enfrentarse a las amenazas
AD	Estrategia de Supervivencia	36	Se enfrenta a amenazas externas sin las fortalezas necesarias para luchar con la competencia
OD	Estrategia de Reorientación	39	La empresa no puede aprovechar las oportunidades porque carece de preparación adecuada

ANALISIS MIC-MAC

De acuerdo con el análisis se puede evidenciar que la empresa necesita diseñar estrategias las cuales optimicen las áreas de la entidad para un mayor crecimiento financiero como en la captación de usuarios (pacientes)

2.3 DISEÑO DEL EL MODELO DE ATENCIÓN EN PROSALUD IPS

2.3.1 Conocimiento laboral. El proceso de diseño comenzó con la realización de un diagnóstico de la Ips, este diagnóstico se realizó al comenzar el proceso de prácticas del estudiante y al comienzo de este informe, donde se pudo evidenciar las falencias presentadas en el ámbito laboral de esta empresa.

2.3.2 Reunión con gerencia. Por otro lado, se realizó una reunión con gerencia. En este punto me he reunido con el gerente con la intención de informarle sobre el proyecto que se está realizando, lo primero que se tocó en esta reunión fue que la Ips no contaba con estrategias que le permitirían a la empresa una mejor atención.

2.3.3 Reunión con los trabajadores. Este es punto muy importante, si no se realiza una socialización y explicación de esta herramienta de apoyo, lo más probable que el modelo de atención no va funcionar correctamente, los trabajadores lo van a ver como un medida de abuso por parte del estudiante y no como una herramienta de soporte.

Las reuniones se realizaron por las diferentes oficinas que tiene la Ips, a los trabajadores se les pregunto las soluciones a los problemas que más se le presentaban, la intención es saber que piensan ellos y que soluciones proponen.

2.3.4 PROCESO DE DISEÑO Y ELABORACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN

Para el proceso de diseño y elaboración del modelo de atención se tuvo muy presentes la reunión con la gerencia y la reunión con los trabajadores para la puesta en marcha de este.

Los aspectos básicos que tuve presente para diseñar el modelo de atención son los siguientes:

- Admisión o ingreso de los trabajadores.
- Antecedentes
- Normas de control de asistencia al trabajo
- Normas de permanencia en el puesto conteniendo: permisos, licencias e inasistencias.
- Modalidad de los descansos semanales
- Derechos y obligaciones del empleador
- Derechos y obligaciones del trabajador
- Marcos normativos de la salud
- Las demás disposiciones que se consideren convenientes de acuerdo a la actividad de la empresa.

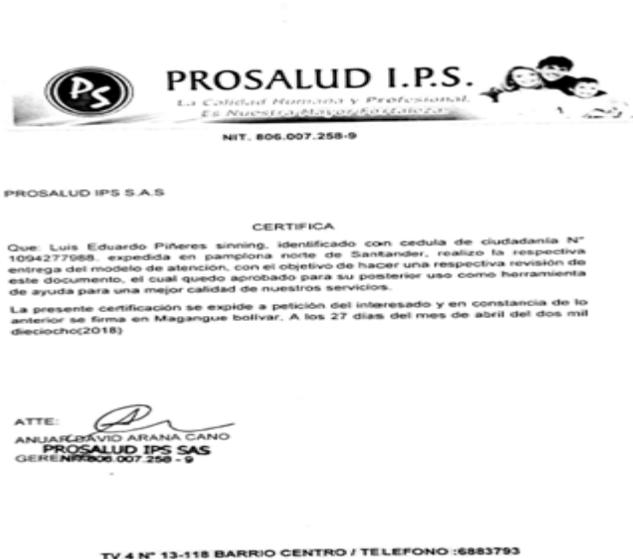
El diseño del modelo de atención se realizó de una forma adecuada siguiendo una serie de pasos importantes para realizar este de manera correcta, el cual ya quedó listo para la posterior revisión por parte de la gerencia.

2.4 RESPECTIVA REVISIÓN POR PARTE DE LA ALTA GERENCIA

El documento ya finalizado su proceso de diseño y elaboración se entregó a la gerencia para su revisión y realizar los ajustes necesarios. En este punto el señor gerente Anuar David Arana que realizo esta revisión dio sugerencias y algunos cambios que eran necesarios que se realizaran, estos ajustes se volvieron a realizar para finalizar el proceso de diseño y el otorgara su aprobación.

El señor Anuar Gerente dio su aprobación y certifico que el modelo de atención estaba listo para su implementación, el certificado se presenta a continuación:

Imagen 5. Certificado de revisión de la gerencia



Fuente. Foto de constancia por parte del estudiante
Con este proceso totalmente finalizado el modelo de atención quedo listo para la socialización con algunos funcionarios y posterior implementación.

2.5 SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CON LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROSALUD IPS S.A.S

Se realizó una reunión con los trabajadores donde se socializó el modelo de atención, aquí se les explico cuáles eran los contenidos que estaban establecidos en este, que el modelo de atención es una herramienta empresarial que ellos pueden utilizar para emplearlos en la organización como una ayuda a la hora de optimizar su calidad de atención y la prestación de sus servicios. La socialización del modelo fue un éxito, se observó en esta socialización que los trabajadores quedaron muy satisfecho por la implementación de este, se pudo observar que estaban totalmente de acuerdo que se implementara esta herramienta en la empresa porque establecía unas estrategias las cuales eran necesarias para mejorar el funcionamiento de la Ips A continuación se presentan unas imágenes de la socialización del modelo de atención

(Imagen 7. Socialización de modelo) (Imagen 8. Socialización de modelo)



Fuente: Luis Eduardo Piñeres Sinning

2.6 ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES Y PACIENTES AL IMPLEMENTAR EL MODELO DE ATENCION

Se ha podido observar que el funcionamiento administrativo de la Ips mejora considerablemente, algunas falencias que se presentaban anteriormente casi no se presentan y además con la implementación del modelo se ha podido tener una guía y de herramienta para mantener el orden dentro de la organización

Por otro lado sea podido evidenciar que una de las faltas con mayor gravedad, que se presentaba en la Ips eran los horarios de trabajos los cuales se han podido fijar adecuadamente en este modelo y por lo tanto los trabajadores ahora tienen claro que deben cumplir con estos horarios, permanecer en sus puestos de trabajo y mantener el orden en las instalaciones para un adecuado funcionamiento administrativo.

Gracias a la implementación del modelo de atención los resultados han sido muy buenos, ya que ha mejorado el ambiente laboral que se estaba presentando entre el gerente y sus trabajadores , todo esto se ha mejorado porque en la Ips ya existen un adecuado modelo con bases legales y marcos normativos de la salud los cuales concretan para mantener un adecuado orden laboral y un correcto funcionamiento administrativo en la Ips, además para mejorar los servicios prestados en la empresa y los más importante para seguir avanzando hacia una mejor administración y un mejor servicio de salud.

Todos los resultados de la implementación de este modelo han sido muy buenos, tanto que el Gerente y su contador ha certificado una gran mejoría con la implementación de este. A continuación, se presenta el certificado:

Imagen 6. Certificado de mejoría.



PROSALUD IPS S.A.S

CERTIFICA

Que: Luis Eduardo Piñeres sinning, identificado con cedula de ciudadanía N° 1094277988, expedida en pamploña norte de Santander, estudiante de la universidad de pamploña del programa de administración de empresas, implemento y socializo el modelo de atención en la lps prosalud s. a. s de Magangue bolivar.

El modelo de atención mostro grandes beneficios y un impacto positivo en el funcionamiento administrativo de la lps prosalud de Magangue bolívar, el cual ha sido satisfactorio para nuestro ente administrativo que presentaba falencias de funcionamiento, los cuales mejoraron con la implementación de este reglamento

La presente certificación se expide a petición del interesado y en constancia de lo anterior se firma en Magangue bolívar, A los 2 días del mes de mayo del dos mil dieciocho(2018)

ATTE:


ANUAR DAVID ARANA CANO

GERENTE
PROSALUD IPS SAS
NIT 806.007.258 - 9

TV 4 N° 13-118 BARRIO CENTRO / TELEFONO :6883793

Fuente. PROSALUD IPS S.A.S

CONCLUSIONES

Al realizar el plan estratégico en la Ips prosalud de la ciudad de Magangue Bolívar, se pudo concluir que fue un proceso complicado pero que se obtuvieron muy buenos resultados al implementar el plan, el ambiente laboral mejoró totalmente, el funcionamiento administrativo tuvo excelentes cambios los cuales fueron propicios para brindar un buen servicio a la comunidad y los procedimientos diarios funcionaron correctamente, por otro lado se pudo evidenciar que los más beneficiados con este plan fueron los trabajadores de la entidad ya que, pueden tener una herramienta muy importante para realizar diagnósticos en las áreas de la empresa donde se presente cualquier falencia logrando optimizarlas mediante este modelo de atención.

Lo más importantes es que los objetivos a realizar se cumplieron con gran satisfacción, el diseño del plan estratégico adecuado para la Ips se logró con gran éxito, este proceso fue muy largo y llevo semanas de trabajos para desarrollarlo totalmente, pero al final se obtuvo grandes resultados. Por otro lado el acompañamiento del el contador de la empresa (jefe inmediato) fue muy importante para culminar el diseño del plan porque brindo una asesoría en todos los temas de las áreas de la empresa y apporto ideas para la optimización de las áreas funcionales de la entidad

Otro de los objetivos era la socialización del plan con los trabajadores, para cumplir este objetivo se realizó una reunión la cual fue muy agradable porque se evidenció la satisfacción positiva que tenían estos y se pudo conocer que el trabajo de diseño se llevó de la mejor manera y fue muy bien acogido por toda la entidad. Unos de los últimos objetivo era la implementación final del mismo, esta implementación se realizó por medio de la supervisión y aprobación del señor gerente, los cuales se llevó de la teoría a la practica logrando resultados exitosos y lo más importante es que se logró ayudar a mejorar una situación administrativa negativa que se venía presentando, el gusto de hacer algo positivo por una institución o una empresa brinda mucha satisfacción de ser un buen estudiante y futuro administrador de empresas.

RECOMENDACIONES

- Optimizar el modelo de atención, al menos cada 1 año.
- Se recomienda a la entidad velar por el cumplimiento del modelo de atención
- Asignar una persona que esté encargada del talento humano en la entidad, para mejorar el funcionamiento administrativo y generar un ambiente laboral positivo tanto como los trabajadores como para los usuarios.
- seguir realizando jornadas de charlas de actas a los usuarios planteada en el modelo con el fin de generar mejor interacción con la comunidad

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

En el proceso de formación integral que he desarrollado durante los últimos años, con el objetivo de adquirir los conocimientos, habilidades y criterios que me permitan desempeñarme de forma eficiente como profesional aportando al desarrollo de la sociedad, la realización de la práctica empresarial en la Ips prosalud s.a.s ha sido una experiencia enriquecedora y formativa de gran importancia. Como lo mencionaba anteriormente, para el estudiante en formación es muy importante aterrizar sus conocimientos a la realidad empresarial, convirtiendo el proceso en una oportunidad de comprobar la pertinencia de la teoría y desarrollar la forma de aplicarla en pro de la generación de soluciones que permitan a las organizaciones responder a la dinámica empresarial que las rodea.

El proceso de práctica en la Ips me permitió cumplir con lo expuesto anteriormente a la vez que adquiría habilidades y destrezas necesarias para un óptimo desempeño profesional. A través de este informe se puede comprobar que la teoría aprendida me facilitó cumplir de forma eficiente con las funciones y tareas asignadas, al aplicar dicha teoría pude contribuir a la Planificación con la propuesta de manuales de procedimientos, formatos y estrategias de seguimiento, que se anexan a este informe. Si bien es cierto que la práctica me permitió realizar una contribución a la Ips que puede evidenciarse mediante documentos y entregables, en el desarrollo del proceso también se apoyaron las diferentes dinámicas de trabajo, lo cual se convierte en entregables intangibles medidos únicamente en tiempo y dedicación. En cuanto a los conocimientos adquiridos, vale la pena resaltar que en el proceso aprendí la importancia de dar uso activo al archivo digital y almacenamiento de información en la nube, el correcto uso de la imagen corporativa al momento de establecer comunicación personal o vía correo electrónico con actores internos y externos y el protocolo a seguir para la gestión de reuniones, eventos o proyectos. La experiencia me proporcionó el ambiente ideal para fortalecer habilidades blandas como: comunicación, sociabilidad, trabajo en equipo, adaptación al cambio, creatividad, optimización del tiempo y el asertividad en la solución de problemas.

BIBLIOGRAFIA

- [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/3.%20David,%20F.%20\(2008\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/3.%20David,%20F.%20(2008).pdf)
- [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/285/1/ABA-spa-2017-Propuesta para el dise%C3%B1o e implementation de un plan estrategico.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/285/1/ABA-spa-2017-Propuesta_para_el_dise%C3%B1o_e_implementation_de_un_plan_estrategico.pdf)
- <https://prezi.com/kkn3i0bmhyef/areas-funcionales-ips/>
- <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/>

ANEXOS

Modelo de atención de la Ips prosalud de la ciudad de Magangué Bolívar.

MODELO DE ATENCION COMO PLAN DE ACCION EN PROSALUD IPS

El presente modelo parte del quehacer diario percibiéndose la necesidad de teorizarlo con el fin de obtener una mayor estandarización de actividades, la optimización de los recursos disponibles, la minimización de barreras de acceso a la atención, la incorporación rápida de los avances tecnológicos, el mejoramiento continuo del proceso de atención, así como la generación de información sistemática y continua para la toma de decisiones.

La definición del modelo de atención de PROSALUD IPS parte de la comprensión del enfoque aplicado en la institución para la prestación de servicios de salud, la integralidad de las acciones y la experiencia obtenida en la atención de nuestros pacientes. Este modelo permite definir la forma como se organizan los recursos para la atención de salud desde la perspectiva del servicio a los usuarios y familias, incluyendo las funciones asistenciales y logísticas requeridas, que permitan el fácil acceso y continuidad a la atención de la comunidad acorde con sus necesidades.

Lo anterior se enmarca en la implementación de una cultura de mejoramiento continuo, que ha permitido desarrollar procesos que garanticen información clara y oportuna al usuario, respeto de su dignidad y privacidad, que para PROSALUD IPS son factores estratégicos frente a la implementación de modelos de atención integral y humanizada que soporte todos los aspectos técnicos desarrollados en el SGSSS.

De acuerdo a lo anterior, PROSALUD IPS reconoce que la atención en salud no es la acción individual de un profesional de la salud, sino la acción sistémica en el cual interactúan equipos de salud multidisciplinarios que coordinan su trabajo diario en acciones

comunicativas que permitan la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, apoyados en una gestión clínica pertinente, un ambiente físico adecuado y procesos administrativos oportunos, que orienten el desarrollo de acciones para minimizar el riesgo presente en la atención y garanticen en todo momento la seguridad del paciente.

MARCO CONCEPTUAL

La seguridad social integral en Colombia se enmarca en la definición del "conjunto de instituciones, normas y procedimientos, que dispone la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, en especial las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad". Para lograr este objetivo y dentro de los principios de la seguridad social, la eficiencia se considera la "mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente".

La salud es un servicio público, parametrizado por nueve fundamentos, entre los cuales está la calidad en la atención, que debe ser garantizada por los diferentes actores relacionados con la atención a los pacientes, buscando que éste sea un servicio oportuno, personalizado, humanizado, integral y continuo "y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional".

El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención de salud (SOGCS) del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) fue creado para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país y establece, mediante el Decreto 1011 de 2006, cuatro (4) componentes así: el Sistema Único de Habilitación; la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud; el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad. La calidad de la atención de salud

se considerada como “la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

Para cumplir con este propósito es necesario contar con unas condiciones de capacidad tecnológica y científica, las cuales son “los requisitos básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud”. La atención en salud es definida como “el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”.

El Sistema de Gestión de Calidad de PROSALUD IPS establece que la calidad en la atención como una estrategia compleja que le permite a la Organización una orientación hacia el logro; ésta es sometida a un análisis sistemático y a una evaluación periódica, que debe facilitar la identificación de los factores relevantes que están relacionados con los planes de mejoramiento y que permiten una toma de decisiones centrados en el paciente, esto proporcionará una atención segura y comunicativa que satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes.

Este modelo de atención se desarrolla con base en el trabajo de equipo en función a procesos asistenciales que se soportan en guías de atención y en procedimientos asistenciales desarrollados en PROSALUD IPS. Los modelos de atención son instrumentos que buscan actualizar en forma permanente los mecanismos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación sobre un problema de salud, sobre la base de nuevos elementos conceptuales que justifiquen nuevas formas de aproximación al problema.

Igualmente, los modelos de atención hacen énfasis en “la construcción teórica que oficia como un sistema organizado de

prácticas en el sector salud, capaz de ser replicado y que cuenta con diferentes grados de consenso social para su implementación”; que se valida con los pacientes que demandan la atención, pretendiendo muchas veces modificar tanto la oferta como la demanda de los servicios relacionados con un problema de salud determinado. Por este motivo, el modelo de atención está cimentado en las siguientes características en: la atención longitudinal; la integración de los aspectos biológicos, psicológicos y sociales de la salud; la atención continua; la atención integrada; el trabajo en equipo interdisciplinario; el enfoque familiar y social; la participación comunitaria y en el énfasis en la Promoción de Salud. En conclusión, las instituciones de salud tienen hoy más que nunca la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la implementación y evaluación de los modelos de atención de los servicios de salud, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad; sin embargo, se debe establecer planes de mejoramiento continuo de las metodologías, que puedan aplicarse a los diferentes servicios o unidades funcionales que conforman la atención en salud del Instituto. Por lo anterior, PROSALUD IPS tiene como estrategia el apoyar e incentivar la aplicación de las Guía de Práctica Clínica basadas en la evidencia en un proceso de Gestión Clínica, que facilite la consolidación de la Política de Seguridad del Paciente y los Planes de Mejoramiento del Sistema Único de Habilitación, que proporcionarán beneficios importantes, a todos nuestros usuarios.

MARCO NORMATIVO

El Sistema Nacional de Salud en Colombia se estableció en 1973 como estrategia para el desarrollo del modelo de atención primaria formulado en la Declaración de Alma Ata.

En la Constitución de 1.991, la salud se definió como derecho fundamental, al igual que el derecho a la vida digna, estos derechos se incluyen en el tema de la Seguridad Social, el cual ha jugado un papel fundamental en nuestra sociedad y se define como un servicio público esencial, capaz de resolver necesidades de interés colectivo. Ésta determina en su artículo 49 que “la atención de la salud y el saneamiento ambiental, son servicios públicos a cargo del estado”, y que se debe “garantizar a todas las personas el

acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud”, sin dejar de lado que “toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad”. Igualmente, en el artículo 376 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son finalidades sociales del Estado”, y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.

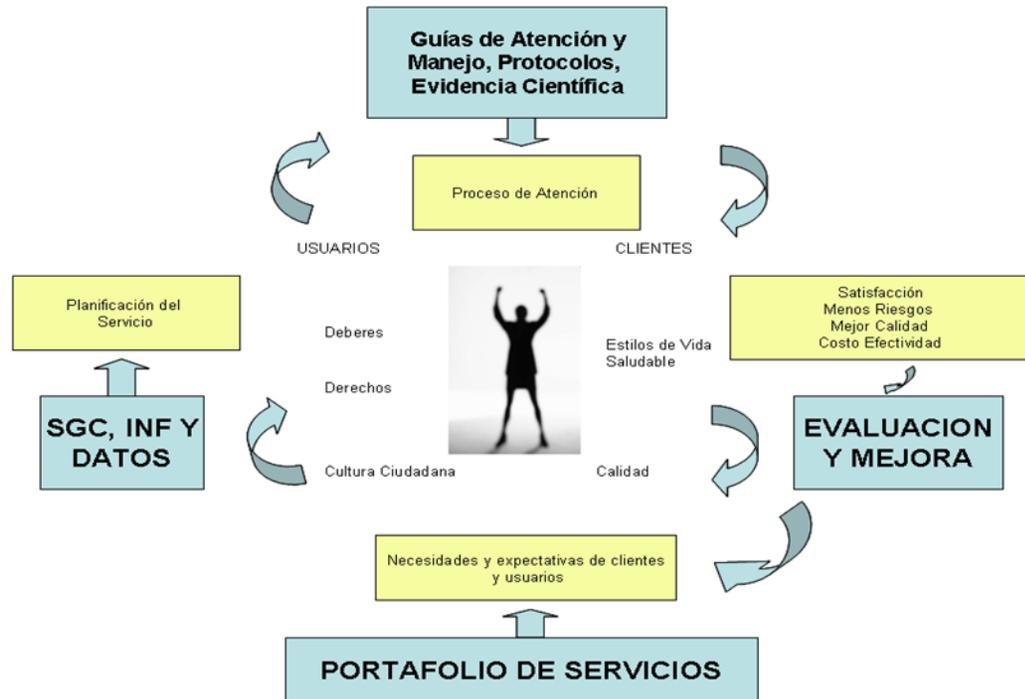
Finalmente, se articuló con la reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud de diciembre de 1993, con la aprobación de la ley 100. Esta Ley define como principios fundamentales de la Reforma del Sector Salud en Colombia son los de universalidad, integralidad, descentralización y participación, concertación, obligatoriedad, solidaridad, libre selección o escogencia, gradualidad, eficiencia y calidad.

El Decreto 4747 del 2007 del Ministerio de la Protección Social que regula las relaciones entre los prestadores de los servicios de salud (IPS) y las entidades responsables del pago de los servicios de salud estableció como requisito mínimo para la negociación la formulación de un modelo de prestación de servicio de la IPS.

OBJETIVOS DEL MODELO

- Propiciar con el cliente asegurador, colaboradores, paciente y familia mecanismo de comunicación eficaz entre los colaboradores, el paciente y la familia, disminuyendo las brechas accesibilidad y continuidad en el proceso de atención.
- Establecer un modelo organizacional de atención en salud de alta complejidad, que garantice la integralidad del proceso de atención del paciente, en el marco del proceso de sistema obligatorio de la garantía de la calidad en salud.
- Definir puntos de control en el desarrollo del modelo de atención que permita establecer acciones de mejoramiento continuo institucional.

FORMULACIÓN MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PROSALUD IPS



PROSALUD IPS ha desarrollado un modelo de prestación de servicios que garantiza el cumplimiento del precepto de “Cero desatenciones”. Esta estrategia ha redundado en un trabajo coordinado entre el área asistencial y administrativa, mejorando los indicadores de los servicios ambulatorios y de internación.

El objetivo del modelo es hacer coincidir y coordinar la oferta de servicios con las necesidades de atención del paciente, que permita planificar el seguimiento, obtener mejores resultados en la atención al paciente y un uso más eficiente de los recursos disponibles. Lo anterior bajo un sistema de información que facilite la interacción entre nuestros clientes asegurador, pacientes y el equipo de salud de PROSALUD IPS.

- **CICLO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE**

El modelo asistencial de PROSALUD IPS refleja la interacción de los procesos asistenciales y administrativos que tienen como función principal la satisfacción de los usuarios, que partiendo de las políticas institucionales, describe los momentos claves para la atención de los pacientes garantizando la seguridad ellos en la prestación de los servicios. Se describen a continuación los componentes asistenciales y administrativos del modelo y la manera como se articulan para garantizar un proceso de atención que ofrezca el nivel de calidad requerida por los diferentes clientes:

1. El PLANEAR orientado desde el direccionamiento estratégico con un enfoque de atención centrada en la seguridad del usuario. Para el efecto, ha sido necesario un desarrollo altamente estandarizado de los diferentes procesos y la adopción de mecanismos que procuren su mejoramiento continuo. En este orden de ideas, PROSALUD IPS viene actualizando sus procesos, instructivos, guías de atención, protocolos, normas técnicas, barreras de seguridad, indicadores, planes, formatos de reporte y de medición. Es de anotar que las entradas del modelo, la normativa vigente y las expectativas de los diferentes clientes en el proceso de atención se convierten en insumos indispensables para la planeación de los servicios asistenciales. De igual manera, la planeación del modelo ha tenido en cuenta la educación del paciente, familia o cuidador, las cuales son transversales al mismo.

2. El HACER, incluye tanto la implementación como la ejecución de los procesos de atención. La implementación se refiere al despliegue del conocimiento, el entrenamiento del personal y, en tal sentido, incluye los procesos de inducción, reinducción, entrenamiento y el programa de educación continua, al igual que las diferentes estrategias de difusión del soporte documental de la institución. Por su parte, la ejecución del modelo reconoce como el cliente más importante al paciente, razón por la cual se han definido claramente los diferentes momentos, tanto administrativos como asistenciales, que resultan cruciales dentro del proceso de atención:

El Registro e ingreso del paciente mediante el cual se garantiza el acceso a los servicios a través de lo declarado en la política de excelencia.

La Evaluación de las necesidades, etapa que le permite al equipo de salud conocer el tipo de paciente y determinar sus necesidades y expectativas individuales. Para el usuario, se evalúa el riesgo individual basado en las tres dimensiones del ser humano, con miras a generar un plan de cuidados acorde a la realidad específica del usuario.

La Ejecución del tratamiento, se requiere igualmente una gran participación del equipo de trabajo responsable de la atención del paciente, para la realización del tratamiento médico y de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos ordenados.

La Evaluación del tratamiento, incluye la verificación del logro de las metas de cuidado planteadas, en las cuales el paciente y su familia deben ser partícipes y recibir las recomendaciones para el tratamiento ambulatorio.

3. El VERIFICAR, le permite a PROSALUD IPS determinar el grado de avance en el mejoramiento continuo e identificar las brechas que deban ser intervenidas. Lo anterior se evidencia a través de los diferentes mecanismos que garanticen la seguridad del paciente y con el cálculo de los indicadores de calidad definidos por la institución.

4. La etapa del ACTUAR, se ejecuta con base en los resultados de la evaluación de los niveles de calidad y seguridad previstos por la institución en relación con la ejecución del modelo de atención. Para el efecto, se procede con el análisis de los resultados por parte de los grupos de mejoramiento, los comités de la Institución y las diferentes instancias responsables, al igual que con la formulación de planes de mejora, en caso de requerirse, y su monitorización que le permite a PROSALUD a realizar los ajustes necesarios para acercarse cada vez más a lograr su objetivo: convertirse en una institución de excelencia. De otra parte, esta etapa también incluye la redefinición de metas de calidad en caso de que se hayan superado las propuestas, la revisión del soporte documental o su ampliación en caso de requerirse.

- **CARACTERÍSTICAS DEL MODELO**

El modelo asistencial, como se enunció previamente, se basa en el mejoramiento continuo y la seguridad del paciente y tiene las siguientes características:

Accesibilidad: Facilidad con que se obtienen los cuidados médicos, a pesar de las barreras que se presentan (económicas, geográficas y de la organización).

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Seguridad: Es el conjunto de elementos que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia: Es el grado de aplicación de los conocimientos médicos y la tecnología disponible de acuerdo con la evidencia científica.

Continuidad: Es la prestación de los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades sin interrupciones

Satisfacción del usuario: Grado de cumplimiento de las expectativas de los pacientes, frente a la atención recibida, los resultados obtenidos, los profesionales y la organización.

Efectividad: Es el grado en que la prestación de los servicios asistenciales alcanza los resultados esperados para el paciente.

Eficiencia: Uso racional de los recursos disponibles para la obtención del resultado esperado.

Coordinación: Articulación entre diferentes áreas, servicios o procesos que garanticen el resultado esperado para el paciente.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar los conocimientos y aptitudes que proporcionen salud y satisfacción a los usuarios.

- **COMPROMISOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES**

De acuerdo con el modelo de atención y el cuidado del paciente, el PROSALUD IPS ha establecido los siguientes compromisos:

1. Entidad de puertas abiertas para todo paciente que requiera atención inicial de urgencias según su nivel de complejidad.
2. Se han implementado prácticas seguras, monitorizadas a través de indicadores de gestión, seguimiento a riesgos.
3. Durante la atención se garantiza la información y la educación sobre la enfermedad, procedimientos y tratamiento farmacológico.
4. Sistema de gestión administrativa que garantiza la oportunidad y óptimo funcionamiento.

ANUAR ARANA CANO
GERENTE