

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>i(43)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>ANGIE PAOLA PEÑA PAREDES</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>LILIBETH MEDINA QUINTERO</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS, DE LA IPS HOSPICLINIC EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER</b>

### RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

**LA PASANTÍA REALIZADA EN LA EMPRESA IPS HOSPICLINIC PERMITIÓ EL APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS, EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA, MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA COMERCIAL, SE DESEMPEÑÓ EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA Y RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA, A LOS MÉDICOS Y ESPECIALISTAS DE LOS MUNICIPIOS CERCANOS A OCAÑA Y AGUACHICA, CON EL FIN DE DAR A CONOCER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA IPS.**

### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS:</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM: 1</b>
-----------------	----------------	-----------------------	------------------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552  
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104  
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**APOYO A LA GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS, DE LA IPS HOSPICLINIC EN  
EL MUNICIPIO DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER**

**Autor**

**ANGIE PAOLA PEÑA PAREDES**

**Cód. 940694**

**Pasantía presentada como requisito para optar el título de tecnóloga en gestión  
comercial y financiera**

**Directora**

**LILIBETH MEDINA QUINTERO  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS  
TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA**

**Ocaña, Colombia**

**febrero de 2020.**

## Índice

Capítulo 1. Apoyo a la Gestión Comercial de Ventas, de la IPS Hospiclinic en el Municipio de Ocaña, Norte de Santander .....	1
1.1 Descripción de la empresa Hospiclinic .....	1
1.1.1 Misión .....	2
1.1.2 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la organización.....	2
1.1.4 Objetivos de calidad.....	3
1.1.5 Descripción de la empresa Hospiclinic.....	4
1.1.6 Descripción de la dependencia.....	5
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia.....	5
1.3 Planteamiento del problema.....	7
1.4 Objetivos de la pasantía .....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos .....	8
1.5 Descripción de las actividades a desarrollar .....	18
1.6 cronograma de actividades.....	20
Capítulo 2. Enfoque referencial .....	21
2.1 Enfoque conceptual.....	21
2.1.1 Área Comercial .....	21
2.1.2 Cliente .....	21
2.1.3 Venta .....	21
2.1.4 Calidad en el Servicio .....	22
2.1.5 Calidad en Atención al Cliente .....	22
2.1.6 Servicios de Salud.....	22
2.1.7 Tomografía Axial Computarizada .....	23
2.1.8 Resonancia Nuclear Magnética.....	23
2.1.9 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud .....	23
2.2 Enfoque Legal.....	24
2.2.1 Institución Prestadora de Servicios de Salud.....	24
2.2.2 Función de Instituciones Prestadoras de Salud.....	24

2.2.3 Relación Comercial Directa entre el Prestador del Servicio y el Paciente-cliente .....	24
2.2.4 Contratación entre Prestadores de Servicios de Salud y Entidades Responsables del Pago de Servicios de Salud.....	25
2.2.5 Verificación de los Derechos de los usuarios .....	25
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo .....	26
3.1 Presentación de Resultado .....	26
3.1.1 Objetivo.....	26
3.1.2 Objetivo.....	30
3.1.3 Objetivo.....	36
Capítulo 4. Diagnostico Final .....	39
Capítulo 5. Conclusiones .....	41
Capítulo 6. Recomendaciones.....	42
Referencias.....	43

## Lista de figuras

Figura 1. Estructura organizacional HOSPICLINIC .....	4
Figura 2. Soporte de visitas.....	33
Figura 3. Soporte de visitas.....	34
Figura 4. Encuesta Telefónica.....	37
Figura 5. Grafica de facturación de particulares .....	37
Figura 6. Pasante en la oficina de la IPS.....	38

## Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis DOFA .....	6
Tabla 2. Descripción de las actividades .....	18
Tabla 3. Cronograma .....	20
Tabla 4. Estudios resonancia nuclear magnética .....	28
Tabla 5. Estudios tomografía axial computarizada.....	28
Tabla 6. Medios Especialistas Aguachica.....	30
Tabla 7. Médicos Especialistas Ocaña.....	31
Tabla 8. Verificación Contrato EPS EPS-S .....	35

## **Resumen**

La pasantía realizada en la empresa IPS HOSPICLINIC permitió el apoyo a la gestión comercial de ventas, en el municipio de Ocaña Norte de Santander.

Mediante la realización de las actividades del área comercial, se desempeñó en la prestación de servicios de salud, tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética, a los médicos y especialistas de los municipios cercanos a Ocaña y Aguachica, con el fin de dar a conocer los servicios que presta la IPS y así mismo captar posibles pacientes.

En el presente informe se especifica cómo se realizaron cada una de las actividades planteadas de acuerdo a los objetivos de la pasantía, el estado de la IPS al finalizar la pasantía, señalando los cambios ocurridos, igualmente las recomendaciones se presentan al final del informe que es favorable para la misma para seguir siendo competencia en el mercado.

Se concluye en destacar que se pretende fortalecer las habilidades y conocimientos adquiridos durante la pasantía para beneficio del pasante, entendiendo como un período que permite aprender competencia laboral, del mismo modo obtener un aprendizaje personal y profesional.

## **Introducción**

La IPS HOSPICLINIC está encargada de realizar estudios de imágenes diagnósticas tales como resonancia nuclear magnética y tomografía axial computarizada, se encuentra ubicada en Ocaña hace más de 2 años y aunque está en un punto estratégico dentro del hospital Emiro Quintero Cañizares, se abarcó el municipio de Ocaña y Aguachica, en donde se dio a conocer a los médicos la tecnología de los equipos y la calidad del talento humano que realiza estos exámenes especializados.

Se da a conocer la importancia como misión, visión, estructura organizacional, objetivos, planteamiento de problema hallado, el diagnóstico inicial y final de la IPS HOSPICLINIC, también las actividades realizadas para el cumplimiento de metas.

En este informe se presenta de manera precisa y resumida los objetivos, metas y actividades realizadas en la IPS con la finalidad de dar cumplimiento con el Plan de Trabajo de Pasantías.

## **Capítulo 1. Apoyo a la Gestión Comercial de Ventas, de la IPS Hospiclinic en el Municipio de Ocaña, Norte de Santander**

### **1.1 Descripción de la empresa Hospiclinic**

La IPS HOSPICLINIC, es una organización creada en el 2007, con autonomía administrativa y personería jurídica dedicada a la prestación de servicios de salud.

La IPS HOSPICLINIC Sede Ocaña, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 4747 de diciembre 7 de 2007, por medio del cual se *“regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo”*, presenta el MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

El objeto de esta organización es la oferta de servicios de tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética los cuales brindan soluciones oportunas y la calidez de un personal competente que participa activamente en la prestación del servicio, todo con el propósito de asegurar clientes satisfechos, mantener buenos niveles de seguridad en el ámbito laboral y posicionarnos en el mercado.

La IPS HOSPICLINIC sede Ocaña se encuentra ubicada en el Hospital Emiro Quintero Cañizares de la provincia de Ocaña - Norte de Santander.

**1.1.1 Misión.** La IPS HOSPICLINIC tiene como misión: “Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de insumos, equipos y dispositivos médico-hospitalarios, así como a la prestación de servicios de salud, ofreciendo asesoría comercial y soporte técnico como parte de nuestro servicio de calidad. Contamos con profesionales comprometidos con la búsqueda constante de la satisfacción integral del usuario y demás grupos de interés, además del mejoramiento continuo de los procesos, lo que nos permite brindar confiabilidad y eficiencia en nuestra labor.”

**1.1.2 Visión.** La IPS HOSPICLINIC tiene como visión: “En el 2020 seremos reconocidos como la empresa distribuidora y comercializadora de insumos, equipos y dispositivos médico-hospitalarios líder en la región y con expansión a nivel nacional ofreciendo un portafolio de soluciones competitivas, oportunas y acordes a las expectativas del mercado al cual nos dirigimos, así mismo aseguraremos la calidad en la prestación de servicios de salud en todos los niveles de atención, mediante un modelo de gestión sostenible por su eficiencia, enfocado en la mejora continua de procesos, promoviendo un servicio humanizado y seguro que permita la satisfacción y fidelidad de nuestros usuarios a través del tiempo.”

**1.1.3 Objetivos de la organización.** Prestación de servicios de radiología e Imagenología, tomografías y resonancias básicas o especializadas, a través del uso eficiente de equipos biomédicos de alta tecnología.

**1.1.4 Objetivos de calidad.** Asegurar la calidad en todos los procesos que intervienen en el desarrollo de nuestro objeto social, cumpliendo con los tiempos adecuados de distribución y entrega de nuestros productos y garantizando la prestación oportuna de los servicios de salud.

Asegurar el entrenamiento de todos nuestros colaboradores en aras de ofrecer las mejores prácticas a todos los usuarios.

Fortalecer alianzas estratégicas con nuestros proveedores a fin de asegurar relaciones de mutuo beneficio, que se conviertan en un importante factor para incrementar nuestro nivel de competitividad.

Ejecutar las acciones necesarias que aseguren el cumplimiento de las expectativas del cliente con el fin de aumentar su nivel de satisfacción frente a nuestros productos y servicios.

Prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales mediante la identificación y prevención de riesgos asociados a las actividades de la empresa.

### 1.1.5 Descripción de la empresa Hospiclinic

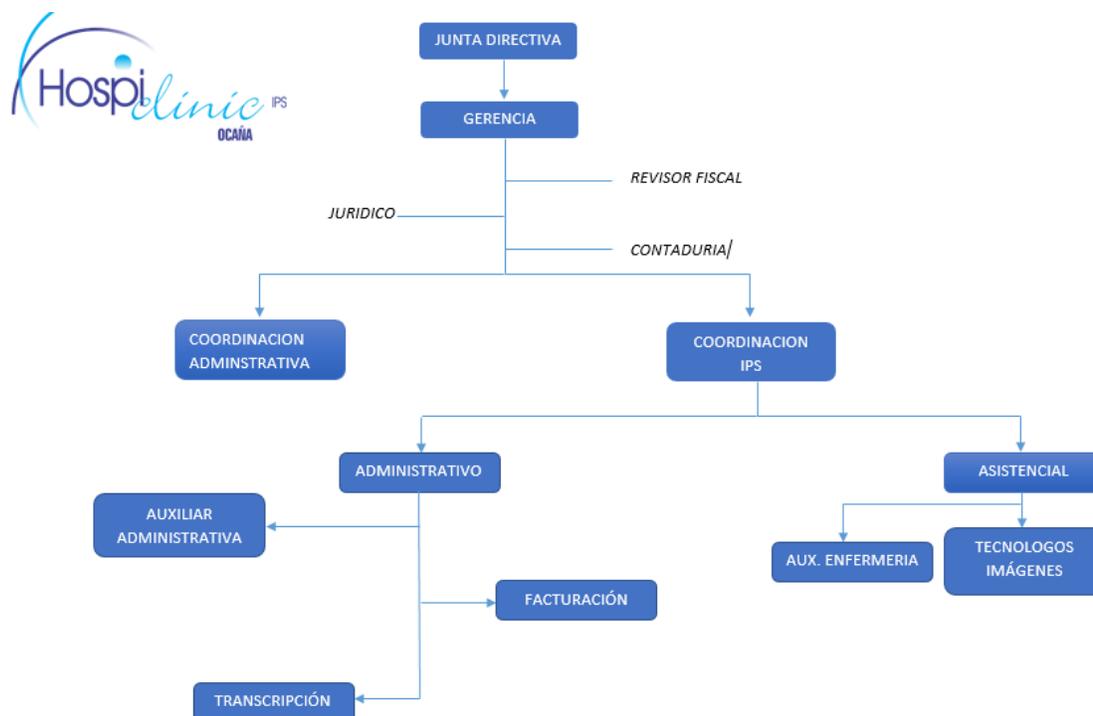


Figura 1. Estructura organizacional HOSPICLINIC

Fuente: Lilibeth Medina Quintero (coordinador administrativo IPS)

La dirección y administración de la empresa IPS HOSPICLINIC, esta a cargo de una junta directiva, que nombra al representante legal de la organización y hace las funciones de gerente general, quien es el encargado de las funciones de la organización (planear dirigir y controlar), ya sea directamente de los acuerdos, de los estatutos de la empresa, de las disposiciones de la junta directiva o la ley.

El gerente de la empresa es quien ejerce la representación legal y por lo tanto, ejecuta y desarrolla a nombre de la empresa, los actos administrativos y diligencias de esta.

Además el gerente de IPS HOSPICLINIC, cuenta con dos coordinaciones, la coordinación administrativa y coordinación IPS, de la IPS se desglosan dos partes, administrativa y asistencial, de estas se desprenden: auxiliar administrativa, facturación, aux. enfermería y tecnólogos imágenes.

**1.1.6 Descripción de la dependencia.** El objetivo principal de esta pasantía es apoyar la gestión comercial, con enfoque a brindar la prestación de servicios de salud, toda vez esta dependencia se encarga de prestar servicios de salud en imagenología tomografía axial computarizada y Resonancia Nuclear Magnética, para ello, se compromete directamente la parte comercial, con la finalidad de ofertar los servicios a la comunidad.

Como estudiante del último semestre de Tecnología en Gestión Comercial y Financiera, carrera en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, y siendo un requisito de graduación el presentar un proyecto de grado, he elegido por la modalidad pasantía, la cual me fue asignada en la IPS HOSPICLINIC.

## **1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia**

Para realizar el diagnóstico de la dependencia asignada se empleará la matriz DOFA, para conocer la situación actual de la gestión comercial de ventas. Igualmente, este modelo será la base para la selección y construcción del plan de trabajo.

**Tabla 1. Análisis DOFA**

	<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<b>Matriz DOFA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta cubrir la mayoría de contratos con las EPS EPS-S.</li> <li>2. Poco reconocimiento.</li> <li>3. No cuenta con área Comercial definida.</li> <li>4. No cuenta con planta eléctrica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Únicos prestadores del municipio en tomas de resonancia nuclear magnética y tomógrafo de 26 cortes.</li> <li>2. Tecnología de punta.</li> <li>3. Personal calificado con experiencia.</li> <li>4. Ubicación de fácil acceso</li> </ol>
<b>Hospiclinic IPS</b>		
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación del personal</li> <li>2. Crear convenio con los diferentes fondos de empleados</li> <li>3. Ampliar los servicios de imagenología.</li> <li>4. Mejorar las instalaciones físicas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar tarifas competitivas para satisfacer las necesidades de los usuarios.</li> <li>2. Ofrecer servicios de excelente calidad para que el usuario conserve la buena imagen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar capacitación al personal para ofrecer al cliente un servicio rápido y de buena calidad.</li> <li>2. Lograr acuerdos con los fondos de empleados.</li> </ol>
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambios en la normatividad del sector salud</li> <li>2. Entrada de nuevos competidores</li> <li>3. Cambios económicos en el país</li> <li>4. Interrupciones por fenómenos naturales y climáticos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrategia publicitaria: Tv, radio y redes sociales.</li> <li>2. Creación de nueva sucursal debido a su demanda.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emplear asesor comercial para la debida presentación de servicios imagenología.</li> <li>2. Elaborar manuales de procedimientos y funciones que permitan estar prevenidos ante los diferentes cambios.</li> </ol>

Fuente: Autor de la pasantía

### **1.3 Planteamiento del problema**

**HOSPICLINIC**, es una organización dedicada a la prestación de servicios de salud, a su vez cuenta con el servicio de radiología e imágenes diagnósticas, para la prestación del servicio poseen un equipo de resonancia magnética y un equipo de tomografía axial computarizada de última tecnología, además se realiza atención de consulta externa y urgencias para los pacientes que requieran estos servicios.

**HOSPICLINIC** tiene la gran ventaja de encontrarse dentro de las instalaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares hace aproximadamente 2 años y 7 meses, se cuenta con un contrato con el mismo de 15 años y contar con contratos con algunas de las EPS.

Su propósito proyectar como empresa los servicios de imagenología en tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética en Ocaña y Aguachica, así mismo aumentar el volumen de ventas.

### **1.4 Objetivos de la pasantía**

**1.4.1 Objetivo general.** Apoyar a la gestión comercial de ventas de la IPS **HOSPICLINIC** en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.

**1.4.2 Objetivos específicos.** Caracterización de los servicios de radiología e imágenes diagnósticas.

Identificar el mercado potencial a quien se ofertara la prestación de servicios de imagenología.

Establecer estrategias comerciales a la IPS Hospiclinic.

## 1.5 Descripción de las actividades a desarrollar

**Tabla 2.** Descripción de las actividades

<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades a desarrollar</b>
Apoyo a la gestión comercial de ventas, a la IPS HOSPICLINIC en el municipio de Ocaña, Norte de Santander.	Caracterización de los servicios de radiología e imágenes diagnósticas.	Identificar las funciones de tomografías y resonancias para la presentación del servicio de salud.
	Identificar el mercado potencial a quien se ofertara la prestación de servicios de imagenología.	Visita a médicos generales y especialistas de municipio de Ocaña y Aguachica para manejo de bonos de descuento a pacientes.
	Establecer estrategias comerciales a la IPS Hospiclinic.	Visita a empresas para estrategia comercial de Ocaña y Aguachica. Aprovechamiento de las jornadas de vacunación realizadas en el municipio de Ocaña, para difundir información sobre los servicios de imagenología. Visitas a las EPS con la que se tiene contrato y verificar que tengan información al paciente y hacer más asequible el servicio. Análisis económico de los meses de agosto a noviembre para determinar el flujo de ventas y diseñar estrategias de mejoramiento. Verificación telefónica con instituciones de imagenología de resonancia y tomografía axial computada en las ciudades principales para comparativo de valores.

Fuente: Autor de la pasantía

## 1.6 cronograma de actividades

En el siguiente cronograma se muestra las actividades diseñadas con el fin de alcanzar cada uno de los objetivos específicos de esta pasantía.

**Tabla 3. Cronograma**

Actividad	Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre					
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar las funciones de tomografía y resonancia para la presentación de servicios de salud.	■														
Visita a médicos generales y especialistas del municipio de Ocaña y Aguachica para manejo de bonos de descuento a pacientes		■	■	■	■	■	■		■	■	■				
Visita a empresas para estrategia comercial de Ocaña y Aguachica.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Aprovechamiento de las jornadas de vacunación realizadas en el municipio de Ocaña, para difundir información sobre los servicios de imagenología.							■	■	■	■					
Visitas a las EPS con la que se tiene contrato y verificar que tengan información al paciente y hacer más accesible el servicio.											■	■	■	■	■
Análisis económico de los meses de agosto a noviembre para determinar el flujo de ventas y diseñar estrategias de mejoramiento.	■			■				■							
Verificación telefónica con instituciones de imagenología de resonancia y tomografía axial computada en las ciudades principales para comparativo de valores												■	■	■	■

Fuente: Autor de la pasantía

## Capítulo 2. Enfoque referencial

### 2.1 Enfoque conceptual

**2.1.1 Área Comercial.** “Es una de las áreas más importantes en la estructura de una organización, puesto que es la responsable de procurar la relación con los clientes y de la consecución de los objetivos de venta, es decir, son la fuente principal de ingresos.

De esta manera el trabajo comercial, incluye el conjunto de actividades necesarias para hacer llegar al consumidor, los bienes y servicios producidos por la empresa.” (UTEL Universidad, 2014)

**2.1.2 Cliente.** “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (López Parra, Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente, 2013)

**2.1.3 Venta.** “El proceso personal o impersonal por el que el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador para el mutuo y continuo beneficio de ambos (del vendedor y el comprador)”. (American Marketing Association, 2005)

**2.1.4 Calidad en el Servicio.** “Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.” (López Parra , Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente, 2013)

**2.1.5 Calidad en Atención al Cliente.** “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (López Parra, Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente, 2013)

**2.1.6 Servicios de Salud.** Los servicios de salud, son prestaciones que ofrecen asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas. Los servicios de salud abarcan todo lo referente a la prevención de enfermedades y a la difusión de aquello que ayuda a desarrollar una vida saludable. (Porto & Merino, 2014)

**2.1.7 Tomografía Axial Computarizada.** Es una prueba diagnóstica que, a través del uso de rayos X, permite obtener imágenes radiográficas del interior del organismo en forma de cortes transversales o, si es necesario, en forma de imágenes tridimensionales. (Agudelo Berrio , 2019)

**2.1.8 Resonancia Nuclear Magnética.** Es un examen no invasivo utilizado para diagnosticar enfermedades.

La RMN emplea un campo magnético potente, ondas de radio y una computadora para crear imágenes detalladas de las estructuras internas del cuerpo. La RMN no utiliza radiación (rayos X). (Agudelo Berrio , 2019)

**2.1.9 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.** Son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que hayan sido aprobadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden con ocasión de cumplir con el Plan Obligatorio de Salud (POS); ya sea en el régimen contributivo o en el régimen subsidiado. (Centro de ayuda Symplifica, 2018)

## **2.2 Enfoque Legal**

**2.2.1 Institución Prestadora de Servicios de Salud.** Conforme a la Ley 100 de 1993, artículo 156, literal i) "Las Instituciones Prestadoras de Salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud"

**2.2.2 Función de Instituciones Prestadoras de Salud.** Estableció el artículo 185 de la Ley 100 de 1993 que "son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente Ley. Las Instituciones Prestadoras de Servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema."

**2.2.3 Relación Comercial Directa entre el Prestador del Servicio y el Paciente-cliente.** Conforme al capítulo 1, artículo 4 de él Decreto 4747 de 2007, las IPS tienen la posibilidad de ofertar al público en general los servicios de salud para los cuales se hallen habilitadas, para que de manera particular y asumiendo de forma directa los costos, el usuario acceda a dichos servicios.

Según lo establecido, la IPS y el paciente celebran un negocio jurídico, en el cual una de las partes se obliga a prestar servicios de salud y la otra se obliga a pagar el costo de los mismos, en este supuesto.

**2.2.4 Contratación entre Prestadores de Servicios de Salud y Entidades Responsables del Pago de Servicios de Salud.** Conforme al capítulo 2, artículo 5 de él Decreto 4747 de 2007, están estipulados requisitos mínimos que se deben tener en cuenta para la negociación y suscripción de los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios. Son requisitos mínimos para la negociación y suscripción de acuerdos de voluntades para la prestación de servicios.

**2.2.5 Verificación de los Derechos de los usuarios.** Artículo 11, La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad. Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago, la cual deberá cumplir con lo previsto en el Parágrafo 1 del Artículo 44 de la Ley 1122 de 2007.

## Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

En el presente informe se muestra el cumplimiento del objetivo principal, los objetivos específicos; con sus respectivas actividades como lo demarca el cronograma presentado. Fue necesario el apoyo de la Coordinación Administrativa de la IPS HOSPICLINIC, Lilibeth Medina Quintero.

### 3.1 Presentación de Resultado

**3.1.1 Objetivo.** Caracterización de los servicios de radiología e imágenes diagnósticas.

**Actividad 1:** Identificar las funciones de tomografía y resonancia para la presentación de servicios de salud.

**Resonancia Nuclear Magnética:** SIGNA TM Creator, las poderosas plataformas de imágenes por resonancia nuclear magnética, proporcionan resultados de alta definición y amplio rango de aplicaciones para atender a sus requerimientos.

#### **Ventajas**

Ofrece resultados consistentes, podrá obtener en todo momento imágenes de gran calidad en un campo de visión mayor a comparación del sistema de RM.

Con la tecnología de RF óptica OpTix podrá convertir señales analógicas en digitales con alta calidad y obtener una ganancia de las relaciones señal-ruido de hasta un 27% en comparación con los receptores de señales analógicos tradicionales, lo que supone una mejora en calidad de la imagen y un aumento de la confianza en el diagnóstico clínico.

La gama de aplicaciones de SIGNA Creator le proporciona imágenes neurológicas con corrección del movimiento, imágenes musculo esqueléticas con asignación de cartílagos, imágenes de varios planos del cuerpo con datos cuantitativos e imágenes vasculares sin contraste y con mayor resolución temporal.

## Estudios

**Tabla 4.** *Estudios resonancia nuclear magnética*

---

Cerebro
Cara
Senos paranasales (spn)
Cuello
Orbitas
Cráneo- silla turca
Columna cervical simple
Columna torácica simple
Tórax
Abdomen
Pelvis y articulación sacroiliaca

Miembros superiores (codo, hombro, puño, brazo y  
antebrazo)

Vías biliares

Plejo braquial

Resonancia con angiografía

Colangiografía con resonancia

Resonancia con medio de contraste

*Fuente: Autor de la pasantía*

**Tomografía axial computarizada:** Brivo\* CT385, aporta soluciones a los desafíos clínicos actuales que se plantean cada día al realizar TC.

Claridad, desempeño, precisión, control, velocidad y flexibilidad. El equipo para tomografía permite conjugar un sistema a las necesidades exactas de imágenes.

### **Estudios:**

**Tabla 5.** *Estudios tomografía axial computarizada*

---

#### **Tomografía básica**

---

Cráneo simple

Cráneo con contraste

Oído, peñasco y conducto auditivo

Silla turca

Senos paranasales o cara

Rinofaringe

Columna cervical

Columna dorsal

Columna lumbosacra y/o sacra

De cuello (tejidos blandos)

Laringe

Tórax

Abdomen superior

Abdomen y pelvis (total)

Pelvis y cadera

Miembros inferiores y articulaciones

Miembros superiores y articulaciones

Articulación temporo mandibular (bilateral)

Reconstrucción tridimensional

### **Tomografía especializada**

Angiotomografía cerebro

Angiotomografía de carótidas

Angiotomografía pulmonar

Angiotomografía tórax

Angiotomografía abdomen

Angiotomografía periférica o de miembros

---

*Fuente: Autor de la pasantía*

**3.1.2 Objetivo.** Identificar el mercado potencial a quien se ofertara la prestación de servicios de imagenología.

**Actividad 1:** Visita a médicos generales y especialistas del municipio de Ocaña y Aguachica para manejo de bonos de descuento a pacientes.

El pasante universitario tuvo la finalidad de realizar visitas para la debida presentación y entrega del portafolio de la IPS HOSPICLINIC, presentando introducción de la misma así como los servicios ofertados y sus precios, el cual contenía igualmente los bonos.

Se hizo referencia lo asequible que puede llegar a ser para los pacientes, puesto que no debe desplazarse hacia otras ciudades distantes como Cúcuta o Bucaramanga. Además, se creó un soporte de visitas en el que cada médico colocara su información para la entrega de próximos bonos.

En concreto las visitas a médicos generales y especialistas se dio a conocer los servicios de la IPS, la tecnología de los equipos como también los bonos de descuento para los pacientes particulares.

**Tabla 6.** *Medios Especialistas Aguachica*

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Ciudad</b>
Bayona Arenas Orlando	Anestesiólogo	Aguachica
Insignares Gutiérrez Gustavo	Ginecólogo	Aguachica

Echavez Ariza Amalia Rosa	Anestesióloga	Aguachica
Hernández Gutiérrez Saúl	Pediatra	Aguachica
Melgarejo Carlos	Ortopedista	Aguachica
Paba Rubio Esteban Julio	Oftalmólogo	Aguachica
Tamayo Destrade Omar	Internista	Aguachica
Obregón Contreras Víctor	Ginecólogo	Aguachica
Calvo José Martin	Otorrinolaringólogo	Aguachica
Pestana del Castillo Jorge	Urólogo	Aguachica
Mejía Serrano Ely	Ginecóloga	Aguachica
Torres Balmaceda Edgar	Pediatra	Aguachica
Rebolledo Santana Walter	Anestesiólogo	Aguachica
Trujillo Pacheco Carlos	Ortopedista	Aguachica
Suarez Everardo Antonio	Internista	Aguachica
Ríos Carlos	Ginecólogo	Aguachica

---

*Fuente: Coordinación administrativa HOSPICLINIC*

**Tabla 7. Médicos Especialistas Ocaña**

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Ciudad</b>
Peñalosa Rolando Enrique	Neurocirujano	Ocaña
Vargas Carlos Andrés	Perinatología	Ocaña
Anteliz Marvin	Internista	Ocaña
Castro Edmundo	Internista	Ocaña
Canosa Claudio José	Ginecólogo	Ocaña

Santana Carlos	Ginecólogo	Ocaña
Numa Alberto Elías	Pediatra	Ocaña
Torres Irina	Pediatra	Ocaña
Carvajalino Luis Fernando	Ginecólogo	Ocaña
Amaya William Antonio	Pediatra	Ocaña
Pérez Eyler Alonso	Maxilofacial	Ocaña
Pérez Juan Carlos	Geriatra	Ocaña
Rincón Dubys Suhey	Otorrinolaringóloga	Ocaña
Bossa Javier Gustavo	Urólogo	Ocaña
Amaya Juan Pablo	Oncólogo	Ocaña
Royero Gutiérrez Henry	Gastroenterólogo	Ocaña
Záldivar Ochoa José Raúl	Endocrinólogo	Ocaña
Anteliz Walton	Cardiólogo	Ocaña
Sepúlveda Sandra	Nefrología	Ocaña

---

*Fuente: Coordinación administrativa HOSPICLINIC*

		COORDINACION IPS SEDE OCAÑA	F-SS-GTHO-06
		SOPORTE DE VISITA	Version: 01
			Fecha: 04-07-19
			Paginas: 1 de 1
TEMA	PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA DOCTORES DE OCAÑA) AGUACHICA.		
OBJETIVO	COMERCIAL		
CAPACITADOR	LILIBETH MEDINA QUINTERO		
FECHA	29/10/2019		

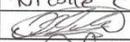
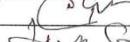
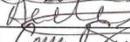
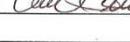
	FECHA	DOCTOR	N° CEDULA	TELEFONO	N° DE BONOS	FIRMA
1	29/10/2019	Victor Obregon	Ginecologo	3012341555	10	Nicolle C.
2	29/10/2019	Everaldo A. Suarez	Internista	3147075782	10	Nicolle C.
3	29/10/2019	Carlos Saul Trujillo	Ortopedista	315475300	10	Nicolle C.
4	29/10/2019	Carlos Melgarejo	Ortopedista	3152566184	10	Nicolle C.
5	29/10/2019	Elber Devira	Ginecologo	317511339	10	
6	29/10/2019	Carlos A. Rivas	Ginecologo	3007192286	10	
7	29/10/2019	Laura Gonzalez A.	Pediatra	3016889380	10	
8	29/10/2019	Oscar Sanguan	Ortopedista	3045800152	10	
9	29/10/2019	Tamayo Omar	Internista	3044175386	10	Oscar Tamayo
10	29/10/2019	Jose castros	Ortopedista	3168272277	10	
11	29/10/2019	Juan Pestana	Urologo	3154885672	10	
12	29/10/2019	David Fernando Acosta	Ginecologo	3208573638	10	
13	29/10/2019	Carlos Sierra	Cirurgano	315891612	10	
14					10	
15					10	

Figura 2. Soporte de visitas  
Fuente: Autor de la pasantía

### Actividad 2: Visita a empresas para estrategia comercial de Ocaña y Aguachica.

Las visitas se realizaron creando una estrategia comercial, visitando empresas que se relacionaran con la accidentalidad de una tarea específica dentro de las realizadas de manera habitual, se presenta el portafolio de servicios de salud, haciendo referencia a los descuentos que se manejarían si en llegado caso acudieran a la IPS por alguno de estos estudios especializados. Así mismo, se crea un soporte de visitas para la presentación de resultados al jefe inmediato.

		<b>COORDINACION IPS SEDE OCAÑA</b>			<b>F-SS-GTHO-06</b>	
		<b>SOPORTE DE ASISTENCIA</b>			Version: 01 Fecha: 04-07-19 Paginas: 1 de 1	
TEMA	PORTAFOLIO DE SERVICIOS PARA EMPRESAS DE OCAÑA - <b>AGUACHICA.</b>					
OBJETIVO	COMERCIAL					
CAPACITADOR	LILIBETH MEDINA QUINTERO					
FECHA						

	FECHA	EMPRESA	ASISTENTE	TELEFONO	DIRECCION	FIRMA
1	20-08-19	ASOMUNICIPIO	Karen Lorena Naranjo	3205893866	Calle 12 # 11-76	
2	20-08-19	ASINORT	Rafaela Medina	3163706068	Calle 12 # 9-51	
3	19-11-19	materiales- Alvarez	Maria Jose	3138328830	Cra. 19 # 4-03 E.	MATERIAL
4	19-11-19	Tecno electrica JK.	Maria Jose	3176483509	Km 9 # 20-83	
5	19-11-19	Alm. vet EIBringus	Diana Ospina	3125865411	Cra 21 # 4-08 Esq	Diana Ospina
6	19-11-19	Cooperativas	Esmeralda Gomez	3164653327	Calle 8 # 22-17	
7	19-11-19	Herramientas JM.	Esmeralda Gomez	3118197565	Calle 5 # 22-55	
8	19-11-19	Sevientrega	Esmeralda Gomez	5650724	Cll 5 # 31-69	
9	19-11-19	Maxceramica	Esmeralda Gomez	5650927	Cll 6 # 12-89	
10	19-11-19	FABRICA FOR. LUIS E. CASTRO	Esmeralda Gomez	302438772	CALLE 5-1618	
11						
12						
13						
14						
15						

Figura 3. Soporte de visitas  
 Fuente: Autor de la pasantía

**Actividad 3:** Aprovechamiento de las jornadas de vacunación realizadas en el municipio de Ocaña, para difundir información sobre los servicios de imagenología.

En la presente actividad el pasante realizó acompañamiento en jornadas de vacunación, apoyando la parte logística y difundiendo la información acerca de los servicios prestados por la IPS. Se participó en estas campañas con el propósito de darse a conocer en la comunidad y apoyar las actividades de promoción y prevención las cuales ejecuta el Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Actividad 4:** Visita a las EPS con la que la IPS HOSPICLINIC tiene contrato y verificar que tengan información al paciente y hacer más asequible el servicio.

Se realizaron visitas para verificación y entrega de información a las EPS EPS-S que se tiene contrato, en sus puntos de autorización y servicio al cliente para que sean filtro de direccionamiento del servicio que se presta en la IPS.

**Tabla 8.** Verificación Contrato EPS EPS-S

<b>Entidad</b>	<b>Estado del contrato</b>	<b>Tipo de contrato</b>	<b>Valor del contrato</b>	<b>Seguimiento a la contratación</b>
Asmet Salud	Activo	Evento	Contributivo: 9.000.000 Subsidiado: 245.000.000	Carta de intención contratación 2020
Medimas Eps	Activo	Evento	Contributivo: 216.000.000 Subsidiado: 216.000.000	Prórroga automática
Comfaorient	Activo	Evento	Contributivo y subsidiado 300.000.000	Carta de intención contratación 2020
Coosalud	Activo	Pago global por ejecución mensual de 20.000.000	240.000.000	Contrato activo
Ecoopsos	Activo	Evento	50.000.000	Contrato activo
Comparta	Activo	Evento	567.485.955	Carta de intención contratación 2020
Sanitas	Activo	Evento	Evento	Se envió correo para ajuste de tarifas

*Fuente: coordinación administrativa HOSPICLINIC*

**3.1.3 Objetivo.** Establecer estrategias comerciales a la IPS Hospiclinic.

**Actividad 1:** Análisis económico de los meses de agosto a noviembre para determinar el flujo de ventas y diseñar estrategias de mejoramiento.

El pasante universitario cada mes realizaba un análisis comparativo con las facturas del mes anterior con el fin de conocer si existió un incremento o disminución de ingreso de pacientes particulares e identificar las posibles causas.

Por consiguiente, también se planteó estrategias comerciales que permitieron el mejor reconocimiento y posicionamiento en el mercado. Las estrategias ejecutadas son:

- Hacer uso de las redes sociales para difundir información de los servicios,
- Identificar y conocer la competencia,
- Mejora en atención al usuario,
- Encuestas telefónicas a usuarios para conocer grado de satisfacción,
- Información precisa de temas de salud en el momento que el paciente está en la sala de espera mediante volantes.
- Recepción oportuna y rápida de documentos al momento de citas y procedimientos.

		SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
		HOSPICLINIC DE COLOMBIA S.A.S.	
		ENCUESTA DE SATISFACCION VIA TELEFONICA	
FECHA:	4 noviembre	NOMBRE DEL ENCUESTADO	Onaida Perez Peinado.
N° ID	37371609	EDAD	43 años

Marque con una (x) en la casilla que usted considere según su experiencia obtuvo dentro de los servicios prestados:

- Por cuales de estos medios supo de nuestros servicios ofertados.  
Publicidad  Por recomendaciones  otros
- Al momento de apartar su cita lo hace por cual medio  
Via telefónica  Personalmente
- Como Califica usted la atención que recibió al momento de apartar su cita?  
Buena  Regular  Mala
- Por cuales de nuestros servicios ofertados se les presto el servicio?  
Tomografía axial computada  Resonancia nuclear Magnética
- Al momento de recibir nuestro servicios como fue el trato del personal.  
Bueno  Regular  Malo
- Que tiempo demoro para ser atendido por el servicio?  
15 minutos  30 minutos  1 Hora  2 Horas
- Sabe usted en que tiempo puede reclamar sus resultados.  
3 días  5 días  8 días  no sabe
- Recomendaría nuestros servicios a otra persona.  
SI  NO

Alguna recomendación para mejorar nuestros servicios:

---



---



---

Figura 4. Encuesta Telefónica

Fuente: Autor de la pasantía

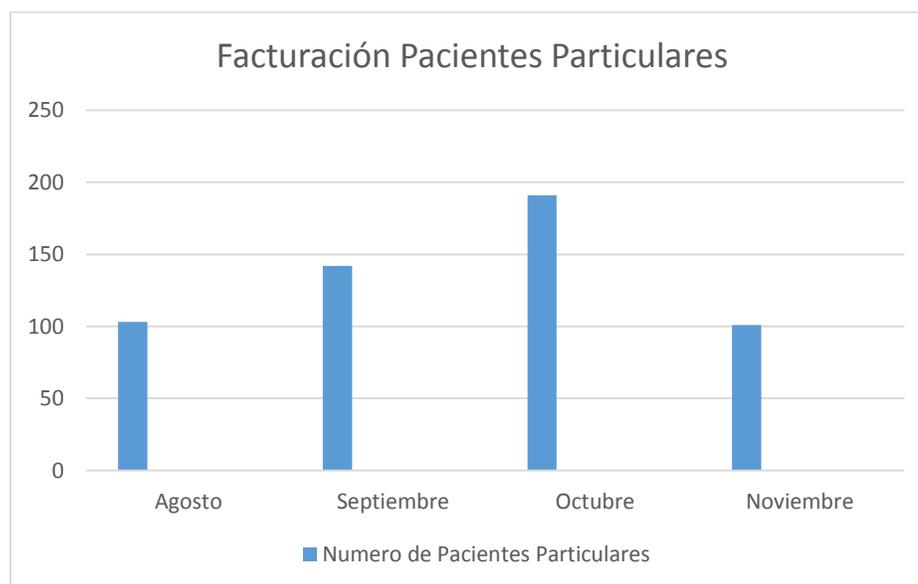


Figura 5. Grafica de facturación de particulares

Fuente: Autor de la pasantía

**Actividad 2:** Se realiza verificación telefónica con instituciones de imagenología de resonancia nuclear magnética y tomografía axial computada en las ciudades principales para comparativo de valores.

Se llevaban a cabo llamadas a los diferentes centros de imagenología (Cúcuta, Bucaramanga) donde se conoció los precios y la calidad del equipo con las que se realizan los estudios especializados.

Se elabora informe a coordinación para evaluar temas de accesibilidad, para que el paciente no vea opción de trasladarse y realice su examen diagnóstico de forma particular en Ocaña.

En el informe se redactó, las IPS y centros diagnósticos que fueron llamados para conocer sus servicios.

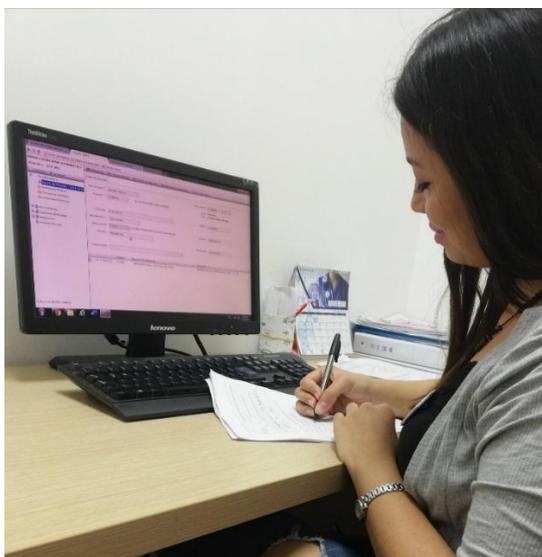


Figura 6. Pasante en la oficina de la IPS  
Fuente: Autor de la pasantía

## Capítulo 4. Diagnostico Final

En el desarrollo de la pasantía, las formaciones académicas en el aula se dieron a prueba durante del proceso de la misma, donde los conocimientos fortalecieron las labores asignadas en el área comercial, mediante las actividades propuestas.

El pasante conoció la función de los estudios de imagenología de tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética, los equipos que se utilizan para su procedimiento y la tecnología de los mismos, se realizaron visitas para la presentación del servicio de salud a los médicos del sur de cesar y municipios cercanos a Ocaña, así mismo a empresas donde también se manejaban descuentos.

A medida que seguía la presentación de servicios de salud a la comunidad por medio de las EPS, EPS –S, dentro de sus instalaciones de atención al usuario, se hace publicidad para que la comunidad que acude a los centro de autorización y atención conociera de los servicios que presta la IPS.

Efectivamente a partir del mes de septiembre se observa el incremento de ingreso de pacientes particulares, a través del conteo de facturas correspondientes a cada mes, cumpliendo con ello la eficacia de las visitas a los médicos, empresas y publicidad puesta en puntos estratégicos.

Permitiéndome aprender de la IPS y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos, de tal modo brindando confianza en las labores realizadas que como profesional contribuyen al

ánimo, esfuerzo y perseverancia para mejorar los procesos del área comercial que realizan en la IPS HOSPICLINIC.

Se profundizo sobre la importancia del ingreso de pacientes particulares a la IPS, sosteniendo que una de las principales tareas de la IPS es estimular el interés de clientes potenciales a las ofertas existentes, de la misma manera existe complacencia reciproca por el servicio que se presta, basada primariamente en el hecho de conseguir cada vez nuevos clientes.

## Capítulo 5. Conclusiones

La diferenciación de los servicios de imagenología brindo presentar de manera segura el servicio y así crear confianza con el receptor. Tener un conocimiento del servicio de imagenología en tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética, permitió utilizar técnicas para su debida presentación.

Las visitas a los médicos y empresas del municipio de Ocaña y Aguachica, fueron de gran impulso para incrementar el ingreso de pacientes particulares a la realización de exámenes especializados en imagenología, se conoció sobre el incremento de la misma por el conteo de facturas de ventas a particulares.

Las estrategias ejecutadas generaron un impacto positivo en los usuarios, al realizar las encuestas telefónicas se pudo conocer la satisfacción de los mismos, permitiendo a la empresa tener un mejor manejo de información sobre la satisfacción del cliente ya que es de vital importancia. Este informe concluye con un incremento en la facturación respecto a pacientes particulares, lo cual era lo esperado por la IPS HOSPICLINIC.

## Capítulo 6. Recomendaciones

Conocer las funciones y características de tomografía axial computarizada y resonancia nuclear magnética es importante para su debida presentación comercial. El conocimiento sobre el servicio que se presentará traerá consigo beneficios que en principio será generar interés en el beneficiario y un probable aumento en las ventas.

Es primordial continuar realizando visitas a médicos y especialistas para la entrega de bonos de descuento donde se les de nueva información de la IPS, en llegado caso, hayan nuevos exámenes especializados o alguna novedad. Así mismo seguir implementando las estrategias planteadas para la mejora del área comercial.

Se recomienda seguir con la elaboración del informe mensual sobre el estado de facturación a pacientes particulares, ya que, desde allí, coordinación administrativa analizara los posibles incrementos o disminución de pacientes y su causal, también la implementación de las estrategias dado que ayuda a descubrir oportunidades e identificar aspectos que aportan un valor único, con el fin de lograr un mejor desempeño, alcanzando estándares eficaces y eficientes con todos los procesos ejecutados.

## Referencias

- Agudelo Berrio , J. F. (2019, Octubre 19). Estudio imagenes diagnosticas. (A. P. Peña Paredes, Interviewer)
- American Marketing Asociation. (n.d.).
- American Marketing Asociation. (2005, Octubre). *Promonegocios*. Retrieved from <https://www.promonegocios.net>
- Centro de ayuda Symplifica. (2018). *Symplifica*. Retrieved from Symplifica: <https://symplificasupport.zendesk.com/>
- Hospiclinic. (2007 ). *Portafolio de servicios* . Cucuta .
- López Parra , M. E. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *El Buzón de Pacioli*, 4-5.
- López Parra, M. E. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente. *El Buzón de Pacioli*, 5 -6.
- Porto, J. P., & Merino, M. (2014). *Definicion* . Retrieved from <https://definicion.de/servicios-de-salud/>
- UTEL Universidad. (2014, Enero 16). *Utel Universidad Blog*. Retrieved from <https://www.utel.edu.mx>