



Estandarización de procesos para el mejoramiento de la empresa CESPEN



Autor

Cristian David Guarín Barbero

Correo

Cristian.guarinb@campusucc.edu.co

Universidad cooperativa de Colombia
Programa de administración de empresas
Montería, Colombia

2022



Estandarización de procesos para el mejoramiento de la empresa CESPEN

Autor
Cristian David Guarín Barbero

Estudio de caso presentado como requisito para optar al título de administrador de empresas

Asesor:
Jhon William Pinedo López

Seminario taller: Gerencia del talento humano

Universidad cooperativa de Colombia
Programa de administración de empresas
Montería, Colombia
2022

DECLARACIÓN DE HONESTIDAD

ESTUDIANTE

CRISTIAN DAVID GUARIN BARBERO ID 467336

DECLARO QUE

El presente trabajo de grado titulado “estandarización de procesos para el mejoramiento de CESPEN” ha sido desarrollado en la modalidad de Análisis Sistemático de Literatura, el cual se ha elaborado respetando los derechos intelectuales de terceros, y colocando las citas que constan al interior del documento, con la presentación de sus respectivas referencias.

Por lo tanto, este trabajo es de mi autoría, en virtud de esta declaración, me responsabilizo de la información presentada en este documento y declaro que la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y afines de la Universidad Cooperativa de Colombia verifica el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas científicamente y de manejo ético.

CONTENIDO

Resumen	
Abstract.....	5
1 Descripción de la organización	6
2. Planteamiento del problema	7
3 Formulación del problema.....	7
4. Justificación.....	8
5. Objetivos	9
5.1. Objetivo general.....	9
5.2. Objetivos específicos.....	9
6. Marco referencial	10
7. Metodología	12
8. Resultados obtenidos	13
9. Solución propuesta.....	17
10. Conclusiones	19
11. Referencias	20
12. Anexos.....	21

RESUMEN

Con el presente trabajo se busca analizar los procesos de la CESPEN en la ciudad de Montería con la finalidad de implementar una mejora donde se establezca la estandarización de cada actividad generando mayor ordenamiento.

Actualmente la clínica cuenta con un personal capacitado para sus funciones y capaz de realizar las actividades asignadas, es primordial la calidad de atención para con el usuario siempre y cuando se hagan valer los derechos y deberes de ambas partes, por ello estandarizar cada actividad permitirá que cualquier persona dentro de la clínica sea capaz en el momento que se requiera de cumplir, ejercer o cubrir cualquier labor asignada en cada función de los diferentes cargos.

ABSTRACT

The following work seeks to analyze the processes of CESPEN in the city of Monteria in order to implement an improvement where the standardization of each activity is established, generating greater ordering.

Currently the clinic has a staff trained for its functions and capable of performing the assigned activities, the quality of care for the user is paramount as long as the rights and duties of both parties are enforced, so standardizing each activity will allow anyone within the clinic to be able at the time it is required to fulfill, exercise or cover any work assigned in each function of the different positions.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Es una empresa con carácter social que brinda una atención médica especializada, curativa, preventiva, dirigida en especial a la población pediátrica, prestando los servicios de salud que la misma requiera y que Cespen S.A.S pueda ofrecer, de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles, brindado a las Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado, de esta manera satisfaciendo las necesidades de los niños e innovando continuamente sus servicios y funcionando para el beneficio de la comunidad.

Centro De Especialidades Pediátricas Y Neurológicas CESPEN S.A.S es una entidad (IPS) dedicada al cuidado y desarrollo infantil, cuenta con varios contratos entre los cuales esta Salud total, Coomeva, Promosalud, Nueva Eps, entre otros. Su principal actividad es la atención a pacientes menores de 18 años, en su mayoría consultas por medicina especializada en pediatría, también cuenta con especialidades como neurología, endocrinología, nefrología, nutrición, etc., su principal razón social es el cuidado y la salud de los niños, cespen S.A.S se encuentra ubicada en la cra 5 N 22-38 Barrio/Centro. (Cespen S.A.S)

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente CESPEN cuenta aproximadamente con más de 4.000 usuarios de las distintas EPS, en los diferentes servicios prestados, la prioridad para los cargos administrativos es brindarles una atención de calidad, que resuelva sus molestias físicas o inquietudes acerca de la salud de sus hijos de manera eficiente en el menor tiempo posible, por ello cada colaborador es esencial a la hora de atender las diferentes solicitudes. Para esto contamos con: gerente general, administradora, contadora, coordinadora de siau, auxiliares de call center y admisión. La presencia de la mayoría de estos cargos en el área de trabajo es esencial ya que solo ellos conocen el proceso que deben realizar en sus respectivas áreas.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la estandarización de las actividades administrativas mejora los procesos de CESPEN?

4. JUSTIFICACION

Un proceso estandarizado es una herramienta de ventaja competitiva para emprendedores y empresas de todos los tamaños. No solo permite tener conocimiento a fondo del negocio sino también a establecer indicadores que guiaran todas sus actividades. Si se cumplen los roles que se diseñan desde un principio, si hay orden permite que el negocio crezca de manera óptima. Este plan de mejora se hace con el propósito de contribuir en la mejora continua de la clínica por medio de un modelo utilizado en muchas empresas y que ha generado beneficios significativos, la estandarización de los procesos no solo nos permite controlar el rendimiento de cada uno, también contribuirá en que todos se encuentren en la capacidad de apoyar en las distintas actividades.

El trabajo estándar es un ingrediente fundamental del sistema Lean. La estandarización tiene como objetivo determinar la mejor forma de realizar las operaciones y lograr un nivel homogéneo de calidad, productos estándar y mayor eficiencia en el proceso. En la cultura de la mejora continua es una necesidad, significa pasar de un estándar a uno mejor sin retroceder.

Este trabajo se justifica académicamente ya que servirá como marco referencial para posibles investigaciones relacionadas con el tema de Estandarización de procesos en las empresas, también servirá para obtener el título de administración de empresas en la universidad cooperativa de Colombia.

5. OBJETIVOS

5.1. General

Elaborar una propuesta para la estandarización de los procesos de CESPEN orientada a contribuir con el mejoramiento del desempeño de los colaboradores y de la calidad del servicio prestado por la clínica.

5.2. Específicos

1. Identificar el funcionamiento de los procesos y asignación de actividades en la clínica.
2. Trazar cada uno de los procesos y asignación de las determinadas actividades en la empresa.
3. Evaluar los procesos con el fin de identificar aspectos positivos y negativos de dichos procesos.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 Marco Conceptual

La estandarización es una de las principales cualidades de las organizaciones y organizaciones en desarrollo. En el caso de que se traten adecuadamente, la estandarización de estos ciclos puede tener un efecto positivo. Con ellos se conocerán las sutilezas de cada uno de los ejercicios realizados y se podrán seguir desarrollando en función de la situación. Castillo, M. (2017, pg 20)

Las principales ventajas de la normalización del ciclo son las siguientes, Castillo, M. (2017)

Trabaja en la experiencia de tus clientes. En caso de que los encuentros positivos de sus clientes sean algo muy similar, consistente, y muchos clientes, puede crear con mayor eficacia una base de clientes inamovible que prescribirá su trabajo y productos a otras personas. No hay nada más convincente que la promoción informal.

Consiga una competencia funcional. Las tareas transmitirán de forma fiable resultados similares, lo que se traduce en una racionalización y un control funcionales. A través de esta mejora de sus ciclos, realmente querrá conocer sus ocasiones y gastos de una manera más precisa.

Evite los errores. Disminuya los errores exorbitantes manteniéndose alejado de las decepciones en su interacción que fueron distinguidas y archivadas recientemente. Disminuya la insatisfacción. Sus representantes se sentirán menos decepcionados, ya que al seguir ciclos demostrados que funcionan, el trabajo fluirá mejor y más rápido. (p32)

6.2 Estado del arte

Marisol Delgado y Sergio Trujillo en su trabajo denominado “Estandarización de procesos en una empresa del sector de la construcción para cumplir con requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008” resaltan la importancia de la estandarización de procesos como un aspecto fundamental para lograr la calidad requerida de un producto. Una de sus principales conclusiones es la eficiencia en los resultados de los procesos, puesto que para ellos es importante que el cliente reciba un producto final con todos los requerimientos de calidad establecidos (Delgado y Trujillo, 2013).

Ahora bien, “la estandarización es el método que consiste en unir los atributos de un artículo, una administración, una metodología, etc., como indican algunos creadores. Con frecuencia, esto incluye la redacción de directrices prescriptivas que deben seguirse para lograr el objetivo de la organización” (Llueu, 2011).

Para Peña (2007), es la recopilación y documentación de datos sobre la actividad (quién, cómo y cuándo) de los ciclos de forma exacta, clara, definida y sencilla.

Esto nos permite diseñar estrategias para llevar a cabo cualquier tipo actividad, teniendo bases idóneas. (p, 28)

Según Münch Galindo (2006), una norma puede ser caracterizada como una unidad de estimación que llena como modelo, guía o ejemplo en base a la cual se completa el control. Las normas abordan la condición ideal de ejecución, de hecho, son sólo los destinos caracterizados de la asociación. (p. 111)

Además, dentro de esta etapa se encuentran los manuales y los mapas de ciclo. Los manuales sirven para demostrar cómo deben hacerse las cosas, es decir, son métodos que deben seguirse.

Por otra parte, los mapas de medidas muestran los ejercicios a realizar en una tarea y por quién deben hacerse. Por lo tanto, es crucial que se advierta que el objetivo de hacer y ejecutar una metodología de normalización es reforzar la capacidad de la asociación para agregar estima. La metodología esencial es comenzar con el ciclo tal y como se hace en el presente, hacer un planteamiento para compartirlo, informarlo y utilizar lo realizado. (Castillo, 2017;34).

7. METODOLOGÍA

Es un estudio de caso de tipo descriptivo, por cuanto pretende describir una situación concreta en un lugar específico, como lo es la clínica CESPEN. La metodología por utilizar consiste en analizar las áreas que presenten demoras en sus procesos o actividades, y así estructurar dichos procesos de estandarización, el cual debe de estar ligado a los objetivos propuestos en este plan de mejoramiento.

El tipo de metodología a utilizar es cuantitativa ya que por medio de entrevistas realizadas se conocerá el resultado de nuestro aporte a la clínica.

Las estrategias y acciones mediante los procesos de estandarización son lograr una mejora en todos los procesos de la clínica, es decir que para cada actividad que se deba realizar, siempre se haga en la mayor brevedad posible para así evitar posibles demoras para la clínica en sus pendientes y para los usuarios cuando presente algún tipo de solicitud.

El resultado de este aporte lo sabremos por medio de entrevistas realizadas a 10 trabajadores de la clínica, una persona encargada de un área y finalmente a la gerente de la empresa.

El resultado de realizar una estandarización de procesos es el tener un protocolo de actuación para cada uno de los procesos de tu organización y las personas ejecuten esos procesos siempre de la misma forma. En la siguiente imagen se puede observar las cinco etapas para tener un proceso estandarizado adecuado:

Imagen 1. Etapas del proceso de estandarización.



Fuente: Torres (2020)

8. RESULTADOS OBTENIDOS

- Se logró evidenciar que aquellos procesos que se lleven a cabo para la asignación de citas desde el área de admisión y centro de atención telefónica han mejorado, ya que mediante este trabajo de estandarización se acortaron algunos pasos que significaban la demora en dicha asignación.
- En el área de facturación se evidencia una mejora en los tiempos de realizar facturas de las EPS contratantes con la IPS, ya que al implementar un proceso donde dicha facturación tuviera a cabo varios pasos, como la organización por fecha y especialidad desde el área de admisión.
- Al ejecutar este plan de estandarización – mejore, la satisfacción del usuario ha sido de manera positiva, debido a que los tiempos de espera para obtener un servicio se han recortado y esto generó cierta confianza en ellos.

CENTRO DE ESPECIALIDADES PEDIATRICAS

TABULACIÓN DE ENCUESTA GLOBAL

Tabla 1. Calificación: Más alta (5) más baja (1)

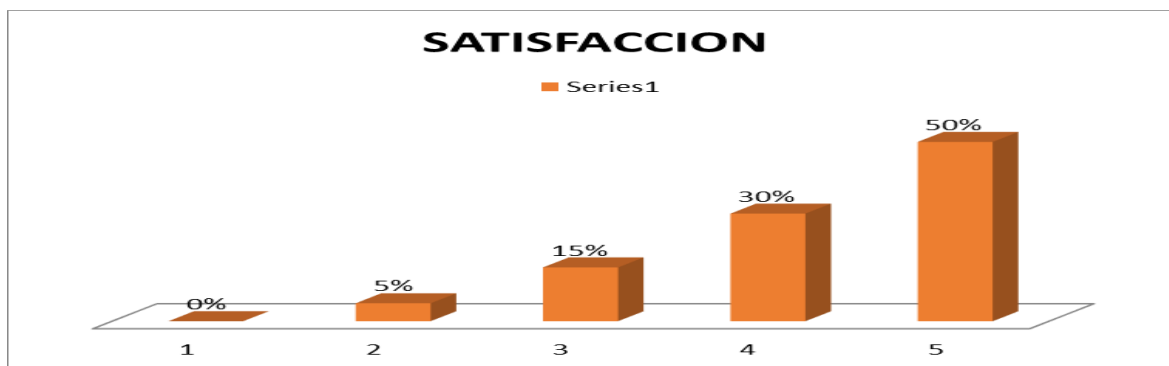
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El funcionamiento de los procesos en su área de trabajo	3	4	5	1	4	5	5	3	3	1
Orden en las actividades que le corresponden	4	1	4	1	4	5	5	3	4	3
Trazabilidad de los procesos	5	1	5	1	4	5	5	3	4	3
Evaluación de los procesos	5	4	5	2	4	5	5	3	5	5
Tiempo en las actividades (que realiza o ejecuta)	5	3	5	1	4	5	5	4	5	5
Tiempos en los procesos de facturación	5	1	5	3	4	5	5	3	5	4
Tiempos de espera de los usuarios	5	2	5	1	4	5	5	3	5	4
POSITIVO	1		1			1	1		1	1
NEUTRAL		1			1			1		
NEGATIVO				1						

Noviembre 01 – 30

Fuente: elaboración propia

De la entrevista anterior se aprecia que la mayoría de las personas que laboran en el área de administración han venido observando una mejora en los procesos o actividades que vienen desempeñando, sin embargo, hay que tener en cuenta que, de 10 empleados, 6 dieron un punto positivo a lo desarrollado, lo que no deja duda que se debe seguir implementando la estandarización y con nuevas estrategias.

Figura 1. Nivel de satisfacción



Fuente: elaboración propia

El resultado de satisfacción a los trabajadores luego de implementar la estandarización a la empresa CESPEN es positiva ya que semanalmente el ambiente de trabajo ha mejorado respecto antes de implementar la estrategia.

Entrevista para el diagnóstico del proceso de facturación de las autorizaciones por cada EPS.

Fecha: 30 de noviembre de 2021

Nombre: Juan Manuel Camargo Molina

Cargo: auxiliar contable

Sede: CESPEN S.A.S – Montería

Profesión: Tecnólogo en contabilización de operaciones financieras

Lea cuidadosamente la pregunta y conteste de acuerdo al caso. Justifique la respuesta en donde sea indicado, o simplemente de respuesta a la pregunta.

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en esta área?

Desde el 06 de enero de 2020 hasta la fecha

2. ¿Ha recibido alguna capacitación en el proceso de trámite de facturación – glose de autorizaciones?

Sí, constantemente la empresa me brinda capacitaciones relacionadas a tramitar las facturas correspondientes, ya que, por cada EPS, el proceso se maneja de manera diferente

3. ¿En caso afirmativo, dicha capacitación logró satisfacer sus expectativas?

Sí, porque es algo que permite realizar las tareas o procesos de una manera más rápida y eficaz

4. ¿Qué dificultades técnico-administrativas ha tenido para desarrollar el proceso facturación?

Lo que más se presenta al momento de estos procesos, es el glose, es decir que la información de nuestro sistema no concuerda con la autorización emitida por la EPS, lo que podría generar una devolución de la factura.

5. ¿Cuál es el plazo máximo y mínimo que debe tenerse para registrar o entregar las facturas a las entidades correspondientes?

60 días

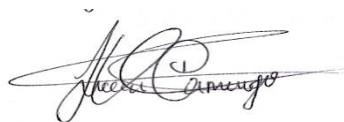
6. ¿Cuál es la fuente de consulta utilizada por usted al momento de requerir asesoría respecto a la facturación?

Normalmente me guio de la página de la DIAN y foros

7. ¿Qué beneficios encuentra en la estandarización y documentación del proceso?

Rapidez en los procesos de facturación, debido a que inicia en la recepción, y aplicando un proceso de estandarización acorta los pasos a seguir al momento de gestionar las facturas

Firma auxiliar contable:



Al analizar la entrevista realizada a la persona encargada del área de facturación, se observa que la estrategia planteada es decir la rapidez en los procesos es beneficiosa para su puesto de trabajo

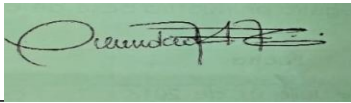
ya que parte de su trabajo inicia en la recepción y así se acorta los pasos a seguir al momento de

Nombre: Piedad Arrieta	Cargo: Gerente	Teléfono: 3005966804		
Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con una X donde considere su calificación				
Como le pareció	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Calidez humana y respeto			x	
Salud mental trabajadores - usuarios (después de la implementación)			x	
Disposición de los usuarios (después de la implementación)				x
Calidad del servicio				x
Cumplimiento de los horarios por actividad			x	

gestionar las facturas y darles una solución rápida a los pacientes.

Tabla 2. Calificación

Fuente: elaboración propia

Firma gerente: 

La estandarización ha generado un cambio tanto interno como externo en la organización, debido a que el ambiente de trabajo ha mejorado, y los usuarios se sienten satisfechos con el servicio prestado.

9. SOLUCION PROPUESTA

Con base a los resultados y a lo investigado, se plantea un proceso de estandarización de manera gradual, es decir, antes de ejecutarlo, se haga un estudio de cada área en la empresa, lo cual nos permita identificar lo que nos permitirá implementar de manera eficaz esta estandarización y se hará de una manera progresiva, teniendo en cuenta que se busca una mejora en los procesos en general de la empresa.

Conceptualmente, la propuesta tiene como objetivo dar solución a los problemas de gestión de cualquier tipo de proceso, señalando que el núcleo de la efectividad de su diseño y establecimiento es la formación y preparación del responsable encargado de su formalización, ya que requiere habilidades específicas que permiten el diseño o adaptación de procesos que resuelven situaciones predecibles e impredecibles.

Por tanto, la propuesta de mejoramiento que se propone desde este trabajo se centra en que los siguientes aspectos: 1) Liderazgo; 2) Pertenencia; 3) Identidad. En el tema del liderazgo, se pretende empoderar a cada uno de los colaboradores para que a partir de lo establecido en los manuales de la empresa y de la iniciativa personal se logren mejores resultados en cada una de las áreas de trabajo. En lo concerniente a la pertenencia se busca reafirmar ese empoderamiento en cada uno de los colaboradores. La identidad por su parte reafirma la gratitud del colaborador hacia la empresa lo cual se traduce en mayores niveles de motivación, productividad y calidad para el servicio de la empresa CESPEN. Estos tres aspectos deben establecerse de manera sistémica, conforme a los objetivos de la empresa.

Figura 2. Esquema solución propuesta



Fuente: Elaboración propia.

Es importante anotar que, con esta propuesta se espera que la clínica adopte un enfoque sistémico que permita un análisis ordenado y transgresión de todos los límites funcionales de cada área de principio a fin, mejorando así la gestión de las operaciones de forma controlada para lograr una mejor calidad en el servicio y los resultados esperados.

10. CONCLUSIONES

- La implementación de la propuesta puede influir de gran manera en la calidad y funcionamiento del servicio prestado dentro de la clínica.
- Se debe tener en cuenta que, para cubrir todo el proceso dentro de la empresa, no basta con estandarizarlo, ya que es indispensable la ejecución y el cómo se hará.
- A partir de la propuesta mencionada y observar las posibles soluciones de la aplicación de este plan de estandarización, se pueden esperar cambios significativos en las áreas donde se llevarían a cabo estos procesos, evidenciando mejoras.
- El estudio realizado en la empresa CESPEN permitió emplear ciertas estrategias con el fin de mejorar algunas falencias, para obtener un óptimo funcionamiento de los procesos internos y por consiguiente externos de esta organización.

REFERENCIAS

Acimplean. (2018). Disponible en: <https://acimplean.com/actualidad/estandarizacion-la-puerta-hacia-la-mejora-continua/>

CESPEN. (2015). Disponible en: <http://www.cespensas.com/portal/objetivo-social>

Castillo, M. (2017). Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo de la empresa foto estudio Proaño. Trabajo de Grado. Ambato, Ecuador. Escuela de Administración de Empresas. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1840/1/76343.pdf>

Delgado M. y Trujillo A. (2013). Estandarización de procesos en una empresa del sector de la construcción para cumplir con requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008. Cali. Trabajo de grado. Facultad de ingeniería ICESI.

Feher, F. (2017). Disponible en: <https://salesup.com/crm-online/cc-importancia-de-estandarizar-operaciones-en-tu-empresa.html>

Iluen, J. (2011). Disponible en: <http://lujenjoel.blogspot.com/2011/10/tipos-de-estandares.html>

M, Galindo. (2006, pg. 111). Disponible en: <http://files.hurgon.webnode.mx/200000161-e385de47e3/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>

Peña, D. y Valbuena, D. (2007). Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1104&context=administracion_agronegocios

Torres, I. (2020). *Iveconsultores*. Disponible en: <https://iveconsultores.com/standarización-de-procesos/>

ANEXOS

	Fuentes Bibliográficas	Código: FMP4- 1 Versión: 1 Fecha:
---	-------------------------------	--

Datos Generales					
Programa:	Administración de Empresas				
Tipo de Modalidad: (según el Acuerdo 219 de 2014)					
Título preliminar del Proyecto:	Estandarización de procesos para el mejoramiento de cespén				
Sede:	Montería	Facultad	FCACyA	Programa Académico	A.E.
Nombres y Apellidos Cristian David Guarín Barbero				ID y C.C. 467336 1067961788	Correo Institucional Cristian.guarinb@campusucc.edu.co

RASTREO DE FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Título	Tipo de Publicación	Autor	Año de publicación	Editorial o Revista
5 pasos para realizar una estandarización de procesos en tu empresa	Trabajo informativo	Iván Torres	2020	IVE consultores
Estandarización, la puerta hacia la mejora continua	Artículo	acmplean	2018	ACMP
nosotros	Objetivo social	Cespen S.A.S	Cespen S.A.S	Portal – página web centro de salud
Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo de la empresa foto estudio Proaño	Proyecto de investigación	Melanie castillo	2017	Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Tipos de estándares	Blog informativo	Iluen-joel	2011	blogspot
Estandarización de procesos en una empresa productora de leche de la sabana de Bogotá	Trabajo de grado	D, Peña – D, Valbuena	2007	Universidad la Salle
Fundamentos de administración	Trabajo de investigación	Münch Galindo	2006	Independiente
Importancia de estandarizar operaciones en tu empresa	Blog informativo	Ferenz Feher	2017	Salesup