

Informe de práctica empresarial

Hospital Pablo Tobón Uribe

Por

Dairon Alexander Muñoz Pelaez

Asesor

Jaime Alberto Zúñiga Raigoza

Universidad Católica Luis Amigó

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Negocios Internacionales

Medellín

2024

Reconocimientos

En primer lugar, quiero hacer un agradecimiento muy especial a mi madre, por haberme apoyado en todo momento de mi proceso académico, sin importar la dificultad siempre estuvo para motivarme y ayudarme a seguir adelante, este logro de ser un profesional no es solo mío sino nuestro.

Quiero agradecer a la vida por permitirme realizar las prácticas en el Hospital Pablo Tobón Uribe, entidad sin ánimo de lucro que siempre tendrá un lugar en mi corazón por ayudarme a pulir aspectos de mi persona y profesional, me voy con muy buenas enseñanzas y amistades que conocí en el proceso, espero en un futuro poder volver al Hospital y contribuir aún más para que siga siendo la gran entidad que es hoy en día.

Aprovecho para agradecer a todo el equipo del departamento comercial y pacientes internacionales, fueron de gran apoyo en cada momento, enseñándome y compartiendo momentos muy bonitos que nunca se olvidaran, en especial a mi compañero Juan Josué que fue mi mano derecha en todo mi proceso de prácticas, muchas gracias a él y a todas las personas que conocí en el hospital.

Por último, pero no menos importante, un reconocimiento especial a mi Universidad por la alta calidad del programa de negocios internacionales, los compañeros y profesores que hicieron parte de este proceso formativo. Me llevo muy buenos aprendizajes y amigos que siempre tendrán un lugar especial en mí.

Glosario

Entidad Sin Ánimo De Lucro: “Son aquellas personas jurídicas que no distribuyen las utilidades o excedentes obtenidos, puesto que su deseo no es el enriquecimiento personal, sino que por el contrario se persigue un fin (Actualícese, 2014).

Interdisciplinario: “La interdisciplinariedad es una combinación de enfoques de distintas Ciencias sobre un mismo objeto, que se ínter vinculan de diferentes formas específicas, partiendo de conocimientos y métodos seleccionados en cada una que, manteniendo su lógica científica y características propias, resultan los más adecuados, necesarios y suficientes para resolver problemas cuyo alcance desborda los límites de una rama del saber o campo científico determinado” (Grisolia, 2016).

Conciliación: “Es la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz” (Porto & Gardey, 2021).

Sostenibilidad Financiera: “Se refiere a la capacidad de una empresa para generar ganancias a largo plazo y mantenerse económicamente viable en un entorno cambiante” (Sustentarse, 2024).

Relacionamiento: “Consiste en la capacidad para crear, mantener y expandir la propia red de contactos con base en relaciones de valor y confianza” (Lozano, 2024).

ERP: Entidad responsable de pago

Sarlaft: “Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo” (Supervigilancia, 2022).

Contrato: “Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa” (Secretaria Senado, 2024).

Otrosí: “Es un documento anexo al contrato principal en el que se aclaran, adicionan o cambian condiciones del contrato principal. Se utiliza para modificar un contrato ya firmado” (Gerencie, 2022).

Minutas: “Extracto o borrador que se hace de un contrato u otra cosa, anotando las cláusulas o partes esenciales, para copiarlo después y extenderlo con todas las formalidades necesarias para su perfección” (Real Academia Española, 2023).

Legislación Aplicable: “Ley a la que se somete el contenido de un contrato internacional que, normalmente pertenece al ordenamiento jurídico de un Estado, al cual, pertenece una de las partes” (GlobalNegotiator, 2024).

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo se centra en el desarrollo de las prácticas profesionales llevadas a cabo en el Departamento Comercial del Hospital Pablo Tobón Uribe. Estas prácticas tienen una duración de seis meses, durante los cuales el estudiante pone en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad y desempeña diversas actividades de apoyo en todas las operaciones comerciales del Hospital.

En este informe, el estudiante analiza y describe las funciones que desempeña en su proceso de prácticas, así como la manera en que estas contribuyen a una gestión efectiva del departamento comercial en relación con los compromisos financieros y operativos del Hospital. Estas funciones incluyen la gestión documental, contractual, de base de datos, así como actividades de relacionamiento y gestión de novedades. El estudiante profundiza en diversos procesos que ponen a prueba no solo sus conocimientos teóricos, sino también su capacidad para buscar soluciones y adaptarse a situaciones nuevas que se presentan en el entorno laboral.

Contenido

<i>Reconocimientos</i>	
<i>Glosario</i>	
<i>Resumen Ejecutivo</i>	
<i>Lista De Tablas</i>	
<i>Lista De Figuras</i>	
<i>Introducción</i>	
<i>Antecedentes</i>	1
<i>Empresa Objeto de la Práctica</i>	2
Objeto Social	2
Misión	2
Visión	2
Valores Corporativos	2
Objetivos Estratégicos	4
Rol Comercial (objeto estatutos)	5
<i>Agencia Objeto de la Práctica</i>	5
Cargo Desempeñado	6
Perfil del Cargo	6
Objetivo del Cargo	6
Funciones a Realizar	6
Relación con otros Cargos	8
Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo	9
Condiciones de Trabajo	9
Entrenamiento	10
Competencias	11
Responsabilidades	11
Deberes (las demás actividades complementarias)	12
Riesgos del Cargo	12
<i>Características de la Práctica</i>	13
Justificación	13
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
<i>Informe Ejecutivo</i>	16

Gestión Documental	17
Actualización bases de datos	18
Novedades y Solicitudes del Cliente Interno y Externo	23
Permisos VPN y HCE	26
Relacionamiento	29
Revisión de minutas contractuales	30
<i>Aportes a mi Formación Personal</i>	32
<i>Aportes a mi Formación Profesional</i>	33
<i>Conclusiones</i>	34
<i>Recomendaciones</i>	37
<i>Referencias</i>	39

Lista De Tablas

<i>Tabla 1. Cronograma de entrenamiento HPTU</i>	<u>10</u>
<i>Tabla 2. Tabla de chequeos creación de pagadores.</i>	<u>24</u>

Lista De Figuras

<i>Ilustración 1. Logo Hptu.....</i>	<i>5</i>
<i>Ilustración 2. Organigrama HPTU (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2023).....</i>	<i>8</i>
<i>Ilustración 3. Base de datos asegurador</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 4. Indicadores Departamento Comercial</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 5. Base de datos auditores médicos</i>	<i>20</i>
<i>Ilustración 6. Base de datos de contactos de Terceros</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 7. Base de datos de contactos de aseguradores</i>	<i>21</i>
<i>Ilustración 8. Módulo de contratos.....</i>	<i>23</i>
<i>Ilustración 9. Módulo de novedades cliente interno.</i>	<i>26</i>
<i>Ilustración 10. Trámite en el gestor documental para permisos de acceso a VPN.</i>	<i>27</i>
<i>Ilustración 11. Formato VPN declaración de responsabilidad y acuerdo de</i>	<i>28</i>

Introducción

Durante el período de mis prácticas profesionales, tuve la oportunidad de sumergirme en un proceso enriquecedor y retador que me permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en un entorno laboral real. Este proceso consistió en acompañar y asistir al equipo del Departamento Comercial en todo el proceso contractual y en las diferentes actividades de relacionamiento con las diferentes ERP tanto nacionales como internacionales. Apoyando en gran medida a lograr los objetivos planteados por el Departamento dando la mejor solución a los diferentes retos que se presentan en el día a día.

El desarrollo de mis prácticas profesionales se llevó a cabo de manera sistemática y cuidadosa, permitiéndome adquirir una comprensión profunda de todo lo que implica gestionar una relación contractual con las ERP y todas las responsabilidades que de ahí se desprenden como el análisis de las minutas contractuales, las reuniones de acercamiento y solución de controversias con las entidades, y los equipos de trabajo con las demás áreas del Hospital. A través de la orientación y el apoyo de mis compañeros de trabajo y mi asesor de prácticas pude enfrentar diversos desafíos y aprovechar al máximo esta experiencia.

El desarrollo de estas prácticas profesionales fue de suma importancia debido al gran conocimiento que pude adquirir en su proceso, poder interactuar con clientes reales, escuchar sus necesidades, buscar soluciones, realizar equipos de trabajo y entre otras actividades, son cosas que la Universidad no te puede ofrecer, pero si preparar para afrontarlas. Esta experiencia no solo me permitió aplicar mis conocimientos teóricos en un contexto práctico, sino que también me brindó la oportunidad de crecer personal y profesionalmente.

Antecedentes

El Hospital Pablo Tobón Uribe es una institución de salud privada y sin ánimo de lucro prestadora de servicios de salud, se encuentra ubicado en la ciudad de Medellín y su misión es cuidar la salud y la vida con excelencia y de manera compasiva. El Hospital es de carácter general, universitario y lleva a cabo actividades docentes asistenciales con instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

El Hospital fue inaugurado el 16 de julio de 1970 y el 26 de octubre de ese mismo año fue hospitalizado el primer paciente. A lo largo de este tiempo el Hospital se ha desarrollado paulatinamente en función de las posibilidades de contar con alta tecnología, colaboradores capacitados, que compartan su filosofía y los recursos económicos para soportarlos. El Hospital está catalogado en el nivel cuatro de atención (nivel máximo de complejidad), en el cual se ofrece a la comunidad servicios especializados de laboratorio, radiología, cirugías y procedimientos complejos (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Empresa Objeto de la Práctica

Objeto Social

“Brindar soluciones a problemas de salud, preferencialmente complejos, por medio de conocimiento actualizado, trabajo en equipo e interdisciplinario, continuidad de la atención y coordinación con otros agentes; para lograr los mejores resultados clínicos a costos razonables y con una excelente experiencia de servicio” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Misión

“Cuidar la salud y la vida con excelencia y de manera compasiva, generar y transmitir conocimiento, centrados en la persona, con sentido trascendente y de responsabilidad social” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Visión

“Ser Hospital sobresaliente en humanismo, conocimiento, investigación, innovación y por contribuir a un mundo mejor” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Valores Corporativos

Integridad: “Es el hábito de actuar con veracidad, autocrítica, justicia, coherencia e impecabilidad ética, siguiendo principios rectos y una motivación orientada a fines buenos” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Compasión: “Sentimiento que, ante el padecimiento y vulnerabilidad del otro, impulsa a acompañar, acoger, comprender, aliviar o remediar dicha circunstancia; es situarse al lado del que sufre. La compasión se diferencia de la piedad, la empatía y la lástima; es la forma más genuina del amor” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Respeto: “Capacidad para dar a los otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante y comportarse de acuerdo con los valores morales, las buenas costumbres y las buenas prácticas profesionales. Actuar con seguridad y congruencia entre el decir y el hacer. Implica la capacidad para construir relaciones cálidas y duraderas basadas en una conducta honesta y veraz” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Excelencia: “Es actuar con el propósito de lograr una calidad superior en el campo humano, académico, administrativo y técnico científico, enmarcada en una cultura de mejora continua” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Equidad: “Consiste en dar un trato a los demás en función de sus necesidades, circunstancias o méritos. Implica valorar las desigualdades desde una idea de justicia” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Objetivos Estratégicos

Excelencia Asistencial: “Lograr resultados clínicos de calidad superior” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Conocimiento E Innovación: “Aprender, investigar, innovar, generar y transmitir conocimiento” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Eficiencia Operacional: “Propiciar la sostenibilidad financiera, el crecimiento y la mejor utilización de los recursos” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Responsabilidad Social Y Legitimidad: “Contribuir al desarrollo de la comunidad y trascender en el mundo. Ser referente e influyente en lo asistencial, social y ambiental” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Cultura Con Alma: “Prestar un servicio compasivo. Consolidar un equipo humano motivado, competente y en permanente desarrollo” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Rol Comercial (objeto estatutos)

“Brindar soluciones a problemas de salud, preferencialmente complejos, por medio de: conocimiento actualizado, trabajo en equipo e interdisciplinario, continuidad de la atención y coordinación con otros agentes, para lograr los mejores resultados clínicos a costos razonables y con una excelente experiencia de servicio” (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2024).

Agencia Objeto de la Práctica

Hospital Pablo Tobón Uribe.



Ilustración 1. Logo Hptu.

Cargo Desempeñado

Estudiante en práctica Negocios internacionales

Perfil del Cargo

Estudiante profesional, tecnólogo o técnico en áreas: administrativas, ingenierías, ciencias humanas, financiera, derecho, comunicación, entre otros.

Objetivo del Cargo

Acompañar el proceso comercial del Hospital mediante diferentes estrategias enfocadas en facilitar la gestión contractual y el establecimiento de vínculos con los diferentes aseguradores a nivel nacional e internacional, gestionando y asegurando todas las políticas y lineamientos establecidos por el Hospital y las diferentes entidades responsables de pago; de esta forma, contribuir a la sostenibilidad y el crecimiento del Hospital.

Funciones a Realizar

Las funciones desempeñadas desde el rol de Estudiante en Práctica en el Departamento Comercial del Hospital pueden clasificarse en cinco grandes ejes, que abarcan una variedad de actividades destinadas a respaldar la gestión comercial. Estas funciones se centran en:

Gestión contractual: Acompañar a los analistas comerciales en la revisión, análisis y conciliación de los diferentes relacionamientos contractuales con los que cuenta el Hospital

Gestión documental: Contribuir con la gestión documental que va ligada a cada uno de los relacionamientos con las diferentes Entidades Responsables de Pago en las diferentes etapas contractuales.

Actualización de bases de datos: Actualizar y mantener al día las diferentes bases de datos que hacen parte de los procesos del Departamento Comercial (Aseguradores - Sarlaft auditores, contactos de clientes, entre otros).

Actividades de relacionamiento: Ayudar en la planificación y el desarrollo de los diferentes eventos y actividades que se gestionan desde el Departamento para las diferentes Entidades Responsables de Pago.

Novedades cliente interno y externo: Gestionar de manera oportuna y eficiente las diferentes solicitudes del cliente interno y externo, lo que permite ser el puente para conectar al Hospital con sus clientes.

Relación con otros Cargos

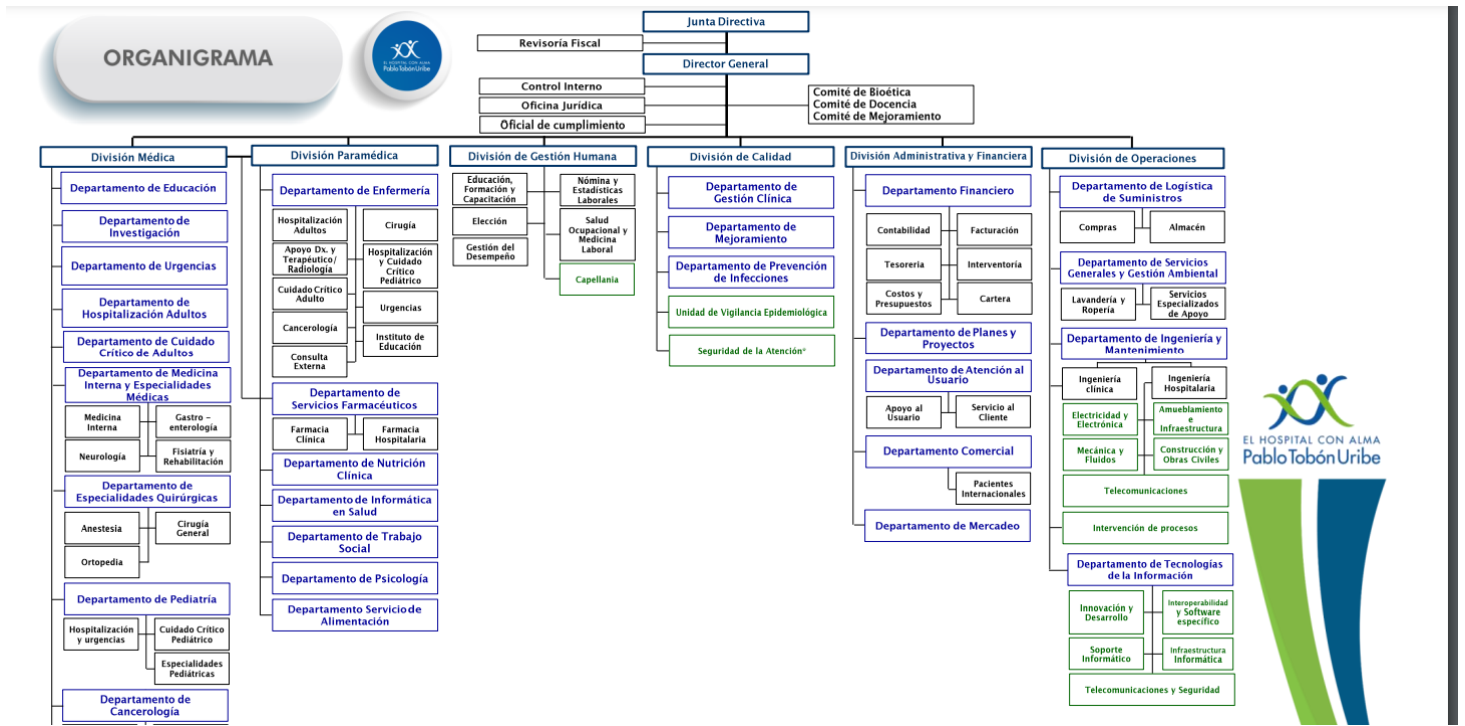


Ilustración 2. Organigrama HPTU (Hospital Pablo Tobón Uribe, 2023)

El departamento comercial forma parte integral de la División administrativa y financiera, cuya responsabilidad es asegurar la viabilidad financiera del Hospital. Dentro de esta división, la función principal del departamento comercial radica en contribuir con la oferta, venta y contratación de servicios de salud, así como con el relacionamiento con las ERP nacionales e internacionales. Además, el departamento tiene una sección responsable de la atención administrativa de pacientes internacionales, tanto extranjeros particulares como aquellos atendidos mediante un seguro internacional.

El departamento comercial está compuesto por el jefe del departamento comercial, 2 analistas comerciales, un auxiliar y un estudiante en práctica, los cuales se encargan propender por la viabilidad financiera del Hospital mediante la negociación, el relacionamiento y seguimiento a los acuerdos establecidos con las diferentes ERP.

Herramientas y Equipos para la Ejecución del Cargo

Para la ejecución del cargo, se cuenta con los siguientes equipos y herramientas:

- Computador con conexión a internet.
- Teléfono
- Correo electrónico
- Intranet del Hospital con acceso a diferentes aplicaciones necesarias para la Ejecución del cargo

Condiciones de Trabajo

Contrato de aprendizaje.

Jornada laboral: lunes a jueves 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Viernes 7:30 a.m. - 4:30 p.m.

- Apoyo de sostenimiento mensual equivalente a un salario mínimo legal vigente, pagado en dos quincenas vencidas mediante consignación bancaria a la cuenta de ahorros.
- Capacitaciones, inducciones y actividades lúdicas periódicamente.
- Servicio de alimentación.
- Transporte.

Entrenamiento

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	DURACIÓN
Bienvenida y presentación del equipo del Departamento Comercial	Dra. Gloria Lucía Lema Zuluaga - Jefe Dto Comercial	09/01/2024	1 Hora
Recorrido por el HOSPITAL	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	09/01/2024	2 Horas
Conocimiento de la INTRANET para acceso a las diferentes aplicaciones del HOSPITAL	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	09/01/2024	1 Hora
Manejo del aplicativo de Almera: Trámite de correspondencia y consulta de documentos en el Gestor Documental, Proceso de auditores externos (ingreso, renovación y retiro de accesos a HC y VPN), registro y socialización de comunicados de las ERP al interior del HOSPITAL.	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	10/01/2024	2 horas
Creación de pagadores	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	11/01/2024	1 Hora
Solicitud de documentos para la contratación con las ERP. Estados Fiancieros, SARLAFT, Representación Legal, RUT, entre otros. Trámite de los documentos al interior el Hospital.	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	12/01/2024	2 Horas
Solicitud y envío del certificado de paz y salvo con los aportes a la seguridad social y parafiscales a las diferentes empresas, requerido para el pago de las facturas del HOSPITAL	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	16/01/2024	1 Hora
Recolección de VoBo para firmas de documentos (recorrido)	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	19/01/2024	2 Horas
Diligenciamiento y/o trámite de documentos/formatos solicitados al HPTU por las diferentes ERP: conocimiento de proveedores, fuentes de información del Hospital (general, financiera, contable, clínica), composición Junta Directiva, Tratamiento de Datos, Anexos de Confidencialidad, entre otros	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	23/01/2024	2 Horas
Proceso del análisis de las minutas contractuales	Natalia Botero Franco - Analista Comercial	23/01/2024	2 Horas
Programación de auditorías de calidad externa y eventos de relacionamiento con las diferentes ERP	Juan Josué Caro Vargas - Aux. Dpto Comercial.	15/02/2024	2 Horas
Gestión documental necesaria en LICITACIONES	Daniel Areiza Mesa - Analista Comercial	15/03/2024	3 Horas

Tabla 1. Cronograma de entrenamiento HPTU

Competencias

Para la realización de la práctica profesional se deben certificar las siguientes habilidades y destrezas:

- Conocimiento y manejo de diferentes herramientas informáticas de Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint.
- Inglés intermedio - avanzado
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Comunicación asertiva
- Escucha activa

Responsabilidades

Como estudiante en Práctica las actividades que se pueden considerar como principales para el correcto desempeño del Departamento Comercial son:

- Apoyar la gestión documental precontractual, contractual y postcontractual, a través de la solicitud, diligenciamiento, actualización en el sistema de gestión documental y envío de los documentos y soportes necesarios para la contratación con las diversas ERP
- Asistir en la planificación y el desarrollo de las diversas actividades de comunicación y de relacionamiento del Departamento Comercial con las ERP

- Atender las solicitudes tanto del cliente interno como externo del Hospital a través del correo electrónico (medio donde llega toda la información de relacionamiento y solicitudes).
- Mantener actualizadas las diferentes bases de datos utilizadas en el Departamento Comercial, Esta actividad de apoyo permite tener un mejor control de la información y permite generar diferentes indicadores que miden el desempeño del Departamento Comercial dentro del Hospital.

Deberes (las demás actividades complementarias)

- Administrar el correo electrónico
- Atender las diferentes solicitudes (documentación, actualización base de datos, creación de pagadores, entre otros.)
- Gestionar los VoBo de las diferentes áreas para la correcta aprobación de la gestión documental

Riesgos del Cargo

La no realización de algunas actividades que debe gestionar el Estudiante en Práctica puede llevar al Departamento Comercial a una desarticulación con las demás áreas internas del Hospital, una desactualización de los procesos documentales como, Sarlaft, Certificados, entre otros. Retrasando en los procesos administrativos del Departamento Comercial tanto en la contratación, relacionamiento, gestión de indicadores, entre otros. Además, Otro riesgo que se puede presentar es la no actualización de la base de datos, esto conlleva a indicadores bajos que perjudican el desempeño del Departamento Comercial.

Características de la Práctica

Justificación

Las prácticas profesionales son la primera experiencia y entrada al mundo laboral de todo estudiante. Este momento es crucial, ya que es donde se aplica todo el conocimiento adquirido durante su formación universitaria. Además, representa una oportunidad para enfrentar nuevos desafíos, trabajar en equipo y demostrar habilidades frente a situaciones reales. El desarrollo de prácticas profesionales es fundamental tanto para el estudiante como para la empresa.

En el ámbito educativo, las prácticas profesionales son una etapa crucial para los estudiantes próximos a finalizar su formación profesional. Estas experiencias ofrecen la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales de trabajo, fomentando así las habilidades prácticas, técnicas y profesionales necesarias para el mundo laboral.

Además de adquirir experiencia laboral, las prácticas profesionales permiten a los estudiantes desarrollar habilidades específicas en su área de estudio y explorar sus intereses profesionales. Al estar inmersos en un entorno laboral real, los estudiantes pueden aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos, enfrentarse a desafíos reales y comprender mejor la industria en la que se encuentran. Esta experiencia les proporciona una ventaja competitiva al buscar empleo, ya que poseen conocimientos sobre el funcionamiento de una empresa real y la capacidad para gestionar situaciones cotidianas del entorno laboral.

Es importante destacar que, durante las prácticas profesionales, los estudiantes tienen la oportunidad de interactuar y compartir experiencias con profesionales altamente capacitados en diversas áreas. Esto les permite adquirir conocimientos, establecer conexiones y crear relaciones profesionales que pueden resultar útiles para futuras oportunidades laborales.

Por otro lado, las prácticas profesionales también ofrecen beneficios significativos para las empresas. Estas pueden identificar y seleccionar talento joven con ideas innovadoras, lo que puede impulsar la innovación y el crecimiento empresarial. A menudo, los estudiantes destacados tienen la posibilidad de convertirse en empleados de la empresa donde realizaron sus prácticas, lo que beneficia tanto a la empresa como al estudiante, ya que este último aporta conocimientos, competencias y actitudes que agregan valor a la empresa.

Objetivo General

Acompañar y facilitar, mediante los conocimientos teóricos adquiridos, la gestión comercial del Hospital Pablo Tobón Uribe por el periodo de seis meses, asegurando y cumpliendo con todos los lineamientos establecidos para garantizar la venta de servicios de salud y el relacionamiento con las diferentes ERP, contribuyendo así con la viabilidad financiera y el crecimiento del Hospital.

Objetivos Específicos

- Poner en práctica y a disposición de la empresa los conocimientos teóricos, capacidades, aptitudes y habilidades adquiridas durante la formación académica en la Universidad Católica Luis Amigó.
- Acompañar a los Analistas Comerciales en las diferentes actividades dedicadas a la contratación y

relacionamiento con las diferentes entidades y aseguradores.

- Coordinar de manera ágil y segura la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de venta de Servicios de Salud entre el Hospital y las diferentes aseguradoras o entidades.
- Actualizar y mantener al día las diferentes bases de datos necesarias para llevar a cabo el proceso comercial y de contratación del Departamento.
- Atender de manera eficiente las necesidades del cliente interno y externo.

Informe Ejecutivo

El Departamento Comercial desempeña un papel crucial en la operación del Hospital puesto que garantiza en gran parte, los ingresos que recibe por la venta de servicios de salud. Esto no solo garantiza la viabilidad financiera de la institución, sino que también facilita el establecimiento de alianzas estratégicas con entidades promotoras de salud, aseguradoras y empresas. Trabajando de cerca con estas entidades, el departamento comercial comprende sus necesidades y expectativas, lo que le permite identificar oportunidades para ofertar los servicios del Hospital. Además, se encarga de la venta y seguimiento postventa de los contratos de servicios de salud a nivel nacional e internacional, en cumplimiento con las directrices del Hospital, los requisitos legales y las demandas del mercado.

El Departamento Comercial se compone de dos analistas comerciales, quienes desempeñan un papel vital en la revisión, conciliación, intermediación y negociación de contratos y Otrosíes con las diferentes ERP nacionales e internacionales, facilitando así la venta de servicios de salud. En este proceso, establecer relaciones con las entidades relevantes para el Hospital es fundamental. Por lo tanto, otra responsabilidad clave de los analistas comerciales es establecer y mantener lazos comerciales con dichos clientes, asegurando así una comunicación efectiva y relaciones sólidas.

Del proceso anteriormente mencionado se derivan diversas actividades y responsabilidades de apoyo a la gestión comercial, las cuales son de vital importancia para el cumplimiento de los compromisos del Departamento. Estas actividades, llevadas a cabo en el día a día, son gestionadas por el Estudiante en Práctica, quien brinda acompañamiento y apoyo a los Analistas Comerciales y al Auxiliar Comercial. Dichas actividades de apoyo se pueden dividir en varios enfoques que trabajan de manera coordinada para garantizar tanto la contratación como el relacionamiento efectivo con las diversas ERP.

Gestión Documental

En el primer enfoque, se puede mencionar el amplio proceso que acarrea la gestión documental. Las actividades que se realizan dentro de este proceso se deben garantizar según lo establecido por la ley colombiana y por las políticas del Hospital y de las diferentes entidades. Este proceso es necesario en toda la gestión contractual con las ERP, ya que el incumplimiento de este puede generar sanciones o multas para la organización. Dentro de las actividades desarrolladas por el estudiante en práctica se encuentran:

Solicitar a las diferentes ERP los documentos legales necesarios para el proceso contractual, tales como el RUT, certificados de cámara de comercio y representación legal, estados financieros, SARLAFT, entre otros documentos. Posteriormente, enviarlos al área de cumplimiento para su correcta verificación. Una vez que todos los documentos están en regla, estos se deben integrar al gestor documental utilizado por el Hospital, Almera.

Después de este paso inicial, se puede continuar con la gestión contractual. Igualmente,

cada entidad tiene el derecho de solicitar los documentos legales del Hospital para adelantar el proceso contractual de su parte, por lo que es responsabilidad del estudiante en práctica diligenciar y enviar los formularios y documentos solicitados por las diferentes ERP, y actualizar dicha información en el sistema documental.

Actualización bases de datos

Las bases de datos son una herramienta fundamental para el funcionamiento del Departamento Comercial, ya que es una manera eficiente de llevar detalladamente un control y registro de los datos y la información que se maneja en el área. Esto ayuda a una buena toma de decisiones por la facilidad y eficiencia al analizar la información lo que nos hace más productivos al momento de atender una solicitud.

Teniendo en cuenta la importancia de las bases de datos para el proceso comercial, es apropiado detallar un poco en cada una de ellas. En primer lugar, está la **base de datos de aseguradores**, en la cual se registran todas las entidades con las que se tiene algún tipo de relacionamiento y se tienen en cuenta diferentes aspectos como: objeto del contrato, vigencia del relacionamiento, valor del contrato, nivel de prioridad de la organización y vigencia SARLAFT, en esta última se tiene registro de los formularios que han sido solicitados, enviados y validados por parte del oficial de cumplimiento además de cuales están pronto a vencer.

The screenshot shows a Google Sheet interface with the following table structure:

	A	B	C	D	E	F	G	
1	Clasificación	NIT	Aseguradores	Tipo de empresa	Tipo de relacionamiento	Relacionamiento vigente? (Si/No)	Objeto	aut
112								
113								
114								
115								
116								
117								
118								
119								
120								
121								
122								
123								
124								
125								

Ilustración 3. Base de datos asegurador

La base de datos de aseguradores es el consolidado de toda la gestión que se hace por parte del departamento y significa una fuente confiable de información, en la que se puede consultar y saber el histórico de cada relación. Esta base de datos se maneja en Google Sheets, lo que representa que cada uno de los integrantes del equipo comercial la puede editar y consultar cuando lo requiera, además, es la fuente para el control de los indicadores del Departamento comercial en una aplicación con la que cuenta el Hospital.



Ilustración 4. Indicadores Departamento Comercial

La segunda base de datos bajo nuestra responsabilidad es la correspondiente a los **auditores médicos externos**. En esta plataforma, se registra y se consulta información específica asociada a cada auditor, lo que incluye detalles sobre los permisos otorgados para acceder a la revisión de las historias clínicas de sus pacientes, la vigencia de dichos permisos y si el auditor está activo para el ejercicio de sus funciones dentro del Hospital.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following columns and data:

	A	B	C	D	E	F
1	NIT	NOMBRE ASEGURADOR	CONVENIOS AUTORIZADOS AUDITAR	N. CÉDULA AUDITOR	NOMBRE AUDITOR	N. CELULAR AUDITOR
237						
238						
239						
240						
241						
242						
243						
244						
245						
246						
247						
248						
249						
250						
251						

Ilustración 5. Base de datos auditores médicos

La tercera base de datos que se debe gestionar es una base de datos en la cual se registran los contactos de las diferentes entidades con las que se cuenta o hubo algún tipo de relacionamiento, aquí se registran contactos que son de gran importancia para el Hospital, como los contactos directos de cartera, facturación, contratación, autorizaciones, etc. Esta información es directamente registrada en el gestor documental del Hospital y puede ser consultada por cualquier persona que lo requiera.

Ilustración 6. Base de datos de contactos de Terceros

A todas las entidades de prioridad para el Hospital se le realiza la solicitud de actualización de su lista de contactos. Tener estos contactos al día es de vital importancia para garantizar una gestión eficiente en los diferentes departamentos que lo requieran para las diferentes solicitudes que se puedan presentar.

Documento	Nombre del Responsable	Número de Identificación	Nombre del asegurador	Email	Cargo	Pais	Departamento	Municipio
NIT					Jefe de Contratación	Colombia	Bogotá, D.C.	Bogotá,
NIT					Gerente Nacional Indemnizaciones			
NIT					Gerente General	Colombia	Antioquia	Medellín
NIT					Coordinadora de Contratación Nacional	Colombia	Cauca	Popayán

Ilustración 7. Base de datos de contactos de aseguradores

Otra base de datos de gran importancia para el departamento comercial y en general para el Hospital es la base de datos de contratación que se maneja igualmente por el gestor documental, acá se hace el registro de cada uno de los contratos celebrados de las distintas

áreas del Hospital y que quedan disponibles para la consulta de los otros departamentos, esto se hace con el fin de poder llevar un control y registro de los contratos realizados y vigentes.

En este apartado, se realizó un arduo trabajo que implicaba la búsqueda y examen minucioso de cada contrato celebrado por el Hospital, analizando sus aspectos más importantes como su objeto, vigencia, anexos, entre otros. En los casos donde fue necesario, se procedió a actualizar la información correspondiente en el gestor documental. Además, durante este proceso se identificaron contratos que requieren una renovación en sus términos y cláusulas, así como otros contratos que sería más conveniente cerrar para establecer uno nuevo en su lugar.

The image shows a screenshot of a web application interface for entering contract information. The title is "Información contrato". Below the title is a tab labeled "Información General". The form contains several fields:

- Número**: A text input field.
- Año**: A dropdown menu currently set to "2024".
- Objeto ***: A large text area for describing the contract's purpose.
- Área**: A dropdown menu.
- Tipo ***: A dropdown menu.
- Clasificación de Contratos ***: A dropdown menu.
- Modalidad**: A dropdown menu.
- Observaciones**: A large text area for additional notes.
- Monto**: A dropdown menu.
- Prorroga Automática**: A dropdown menu.
- Fecha Inicio**: A date input field with a calendar icon.

Fecha Inicio

Duración Unidad de Medida

Fecha Finalización

¿Valor Fijo?

Valor

Terceros

Buscar tercero

Forma de Pago

Supervisor / Responsable

Buscar usuario

Archivos adjuntos

Archivos	Descripción	Archivo
	<input type="text"/>	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.

Adicionar más archivos (Máx 100 M)

Ilustración 8. Módulo de contratos

Novedades y Solicitudes del Cliente Interno y Externo

En comparación con otros departamentos del HPTU, el departamento comercial destaca por su alta interacción con los clientes externos. A través del buzón del Departamento Comercial, se reciben numerosas solicitudes tanto de clientes internos como externos del Hospital. Estas solicitudes deben ser gestionadas o direccionadas, según corresponda, al área encargada para su gestión adecuada, con el objetivo de brindar una respuesta oportuna a cada solicitud recibida

Una de las solicitudes más frecuentes por parte del cliente interno es la creación de pagadores en el sistema, con el fin de facturar diversos servicios prestados por el Hospital. Esta solicitud puede ser remitida por el equipo de Apoyo al Usuario, Facturación, Cartera, o directamente por los puntos de servicio cuando necesitan facturar a una entidad o persona jurídica que aún no se encuentra registrada en el sistema.

Al recibir la solicitud, se inicia la gestión contactando a la entidad correspondiente para solicitar los documentos legales necesarios (RUT, cámara de comercio, documento del representante legal, estados financieros, formato Sarlaft), además del envío de los datos relevantes para la facturación. Por lo general, estos datos se solicitan y se verifican mediante la siguiente tabla de chequeo:

Nombre del Asegurador ó Razón Social:	
NIT	
Dirección completa:	
Ciudad	
Departamento	
teléfono fijo:	
Correo electrónico para facturación electrónica:	
Contacto y cargo:	
Tarifas:	
Tipo de Régimen	

Tabla 2. Tabla de chequeos creación de pagadores.

Después de validar los documentos legales en compañía del Oficial de Cumplimiento, se procede a crear el pagador en el sistema. En primer lugar, se envía un correo electrónico al departamento de contabilidad adjuntando la lista de chequeo y el RUT. Posteriormente, se envía la solicitud al área de Parametrización, quienes son responsables de establecer una tarifa para ese pagador. Una vez que el pagador ha sido creado en el sistema, el Departamento Comercial es notificado, y a su vez, informa a la persona que solicitó la creación del pagador.

Otra de las gestiones más importantes del departamento comercial es la coordinación conjunta con el área de parametrización para el envío de novedades tarifarias con las creaciones de servicios. Este proceso implica notificar a las entidades pertinentes sobre la introducción de un nuevo servicio médico en el Hospital, adjuntando sus respectivas tarifas. El objetivo es mantener actualizado el portafolio de servicios del Hospital en todas las entidades, de modo que, en caso de necesidad, el Hospital pueda ofrecer el servicio requerido.

Este procedimiento se lleva a cabo a través del correo electrónico. Se envía el portafolio de servicios junto con una oferta detallada (que incluye y excluye) en caso de ser necesario. Estos envíos se realizan de manera trimestral y cada correo enviado debe ir acompañado de un número de radicado. Esto se hace para asegurar una constancia del envío, la cual resulta crucial en caso de surgir inconvenientes futuros relacionados con las tarifas.

Por otra parte, también se encuentran las novedades y comunicados que recibimos por parte de clientes externos. Estas deben gestionarse con la mayor brevedad posible, ya que muchas de ellas contienen información crucial. Este tipo de comunicaciones pueden estar dirigidas a diferentes departamentos y contener detalles sobre cambios en procesos, canales de contacto, autorizaciones, plazos, entre otros aspectos.

Por lo general, estas novedades son enviadas por las entidades al buzón del Departamento Comercial. Es en este punto donde se canaliza y se identifica la información relevante para cada área del Hospital. Posteriormente, se procede a registrar y enviar la información a través del módulo de novedades del gestor documental

Ilustración 9. Módulo de novedades cliente interno.

Permisos VPN y HCE

Todas las entidades con las que el Hospital tiene convenios para la venta de servicios de salud pueden designar y disponer de auditores médicos para supervisar la atención que reciben sus pacientes en el Hospital. Su función es asegurar que todos los pacientes reciban atención médica pertinente y que se sigan los procedimientos adecuados según su caso. Para llevar a cabo sus funciones de auditoría, los médicos deben acceder a una VPN del Hospital. Esta herramienta permite acceder a los sistemas de información donde podrán ingresar a la historia clínica del paciente (información sensible y confidencial).

Esta es otra de las solicitudes de externos que son más frecuentes en el departamento comercial y es realizada igualmente por el estudiante en práctica, consiste en gestionar y garantizar las solicitudes de acceso a VPN y HCE para los auditores médicos externos. Esta gestión inicia cuando se recibe una carta por parte del auditor médico solicitando los permisos de acceso VPN y HCE, dicha carta debe contener membrete y firma por parte de su jefe. Después, por el módulo del gestor documental se solicita la VPN por medio del siguiente formato donde se diligencia la información correspondiente.

Formato VPN

Documento

Usuario: Dairon Alexander Muñoz Pelaez **Estado:** Registrado **Fecha registro:** 2024-04-23

Tipo de Formato: Externos y Proveedores Colaboradores

SOLICITUD DE CONEXIÓN VPN PARA EXTERNOS Y PROVEEDORES.

Anexo a esta solicitud hay una justificación de uso que cuenta con el visto bueno del representante legal de la compañía solicitante, quien es responsable ante el HOSPITAL PABLO TOBON URIBE que la información que se intercambie a través de este acceso sea usada acorde a los estándares preestablecidos para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la institución. De ninguna manera se permite el uso de la conexión VPN o acceso remoto mientras no se cuente con un contrato vigente de servicios y/o la presente solicitud.

⌵ DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del Área *

Teléfono: Ext. HPTU *

Celular *

Email HPTU *

Accede a Sistemas de Información Clínicos? *

⌵ DATOS DEL EXTERNO O PROVEEDOR SOLICITANTE

Nombre del Solicitante *

Número de Identificación del Solicitante *

Empresa *

Ilustración 10. Trámite en el gestor documental para permisos de acceso a VPN.

Después de ingresar los datos del auditor y establecer los permisos correspondientes, se procede a enviarle una encuesta de responsabilidad y un acuerdo de confidencialidad. En el caso de auditores médicos nuevos, se requiere realizar un registro previo en el módulo U con Alma. Este proceso implica la creación de un perfil para el auditor, así como la asignación de dos cursos obligatorios: "Historia Clínica Electrónica" y

"Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo". La finalización y aprobación de ambos cursos son requisitos indispensables para avanzar en el proceso.

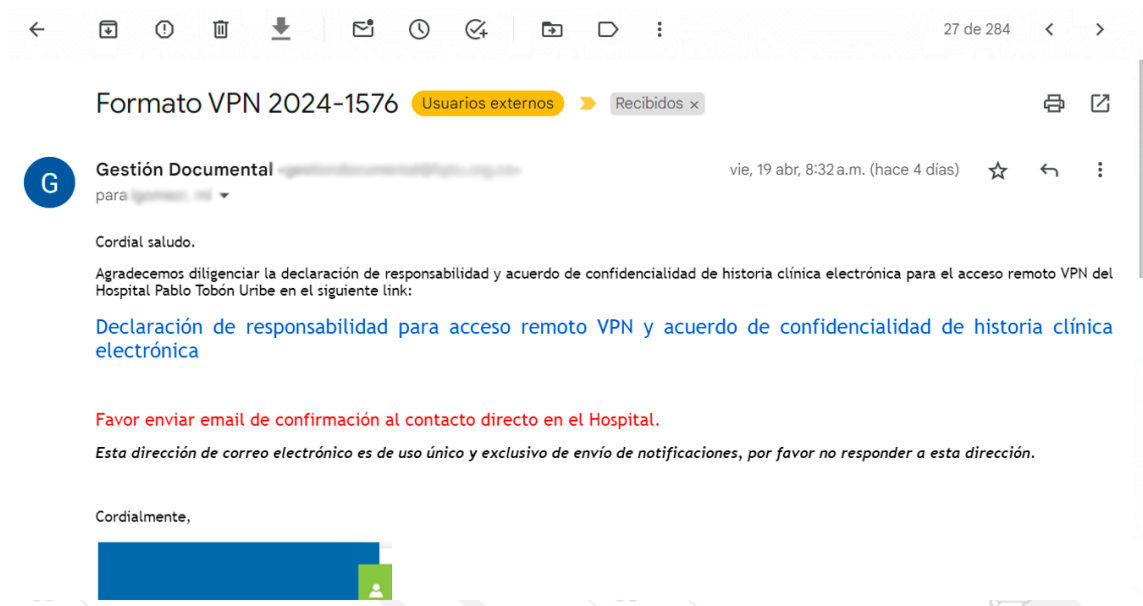


Ilustración 11. Formato VPN declaración de responsabilidad y acuerdo de confidencialidad

Posteriormente, se envía por correo electrónico una comunicación detallada sobre el ingreso al módulo U con Alma. Esta comunicación incluye información específica sobre los cursos asignados, así como el plazo establecido para completarlos y enviar los certificados de aprobación correspondientes.

Una vez que el auditor médico ha certificado la finalización y aprobación de los cursos, y ha aceptado la encuesta de responsabilidad y el acuerdo de confidencialidad, se otorga el aval para que el proceso continúe. En este punto, se da el visto bueno para continuar el proceso con las áreas encargadas.

Relacionamiento

En el mundo empresarial es de gran importancia tener relaciones más cercanas con nuestros colaboradores o clientes, esto fomenta una comunicación asertiva que recae en una mejor toma de decisiones y el uso responsable de los recursos disponibles, aún más cuando el país actualmente se encuentra en una incertidumbre, donde no solo las aseguradoras no saben qué va pasar con sus empresas sino también los hospitales y clínicas. El departamento comercial es fundamental para el Hospital siendo el encargado de la comunicación constante con el cliente externo, buscando oportunidades de ventas, mejoras en procesos, nuevos contratos, etc.

Dentro de las actividades de relacionamiento del departamento comercial, los analistas comerciales y el auxiliar comercial con ayuda del estudiante, asumen la responsabilidad de planificar y ejecutar diversas iniciativas destinadas a fortalecer los vínculos con los clientes. Se emplean una variedad de actividades de relacionamiento, tales como desayunos, la presentación de informes trimestrales y semestrales, charlas informativas, así como recorridos por las instalaciones del Hospital, entre otras. Estas actividades tienen como objetivo primordial fomentar una relación cercana y de confianza con nuestros clientes, lo que contribuye al éxito y la continuidad de nuestras operaciones comerciales.

Revisión de minutas contractuales

Los analistas y el auxiliar comercial conjunto con el estudiante en práctica son los encargados de revisar y hacer observaciones a las minutas contractuales, en todo el proceso de negociación con las ERP. Aquí pueden existir dos escenarios, las que el Hospital tiene establecidas para las entidades nacionales e internacionales, o las minutas propias de cada entidad que son enviadas para nuestra revisión.

En los dos escenarios que se pueden presentar se tiene que analizar todo el contenido que se encuentra en la minuta, desde su título hasta el último párrafo, este es el momento más importante en el proceso de negociación puesto que aquí es donde se comienzan hacer modificaciones en lo que quedará contractualmente pactado, objeto del contrato, monto, vigencia, tarifas, obligaciones de las partes, causales de terminación, descuentos, entre otros. Estas modificaciones que se hacen a la minuta se hacen con la herramienta de Word o documentos de Google y se comparte con la contraparte para su revisión y aprobación.

Durante el proceso de negociación, se llevan a cabo diversas actividades de relacionamiento, como reuniones, visitas y almuerzos de trabajo, entre las partes involucradas. Estas actividades tienen como objetivo revisar temas específicos del contrato que requieren aclaración para buscar soluciones que beneficien a ambas partes. Es importante destacar que, en el caso de las entidades internacionales, el proceso de negociación tiende a ser más prolongado en comparación con las nacionales. Esto se debe a la necesidad de realizar múltiples aclaraciones sobre el significado de términos específicos,

así como las modificaciones requeridas por la legislación aplicable. Además, las dificultades del idioma también pueden contribuir a la complejidad del proceso de negociación con entidades internacionales. Sin embargo, a pesar de estos desafíos, el objetivo final es alcanzar acuerdos que sean beneficiosos para ambas partes.

Una vez que se han conciliado las observaciones del contrato entre las partes involucradas y no se han presentado objeciones por parte de las áreas correspondientes del Hospital, como facturación, apoyo al usuario, cartera e interventoría, se procede a formalizar la relación contractual. Esto se realiza mediante la firma de los representantes legales de ambas partes, lo que marca el inicio de la vigencia del contrato

Aportes a mi Formación Personal

Realizar mis prácticas profesionales en el Hospital Pablo Tobón Uribe ha sido una experiencia verdaderamente enriquecedora. He tenido la oportunidad de conocer a personas excepcionales tanto en lo personal como en lo profesional, de las cuales he aprendido lecciones invaluable. Observar cómo se comunican con sus colegas, cómo interactúan con los clientes y cómo expresan sus ideas de manera asertiva siempre es inspirador. Además, la eficiencia con la que gestionan los procesos ha dejado una profunda impresión en mí. Estas actitudes y valores no solo han influido en mi desempeño en el entorno laboral, sino que también han contribuido significativamente a mi desarrollo personal. Me siento afortunado de haber tenido la oportunidad de aprender y crecer en este ambiente profesional, y estoy seguro de que estas experiencias me han convertido en una versión mejorada de mí mismo.

Aportes a mi Formación Profesional

Las prácticas profesionales marcan un antes y un después para cada estudiante profesional. Las diferentes facetas por las que pasa una empresa, desde lo mejor hasta los momentos de crisis, moldean al estudiante en prácticas para mostrarle un poco de lo que se vive en el mundo empresarial y a lo que tendrá que enfrentarse en su vida profesional.

Mi experiencia en el Hospital Pablo Tobón Uribe ha sido gratificante en todos los sentidos, pues muchos de los aprendizajes que adquirí en la Universidad los he podido reforzar en el día a día e incluso he aprendido cosas nuevas que me servirán en mi vida profesional.

Como bien se sabe, el sector salud hasta la fecha de hoy no está pasando por un buen momento y hay incertidumbre tanto para las aseguradoras como para las clínicas. Esta situación de incertidumbre ha servido de gran aprendizaje para mí, puesto que estas situaciones son las que ponen a prueba los conocimientos adquiridos y la capacidad de decisión frente a cómo darle solución y encontrar diferentes salidas para que la empresa siga funcionando.

Conclusiones

El relacionamiento con los clientes es esencial para el éxito de una empresa, ya que contribuye a cultivar relaciones sólidas y perdurables. Mantener un contacto constante con los clientes no solo permite obtener información valiosa sobre sus necesidades y expectativas, sino también identificar posibles inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio. Estar al tanto de estas situaciones brinda a la empresa la oportunidad de abordarlas de manera proactiva, evitando reprocesos y ofreciendo soluciones eficaces que, en última instancia, generan beneficios tangibles para la empresa.

En el mundo laboral, las empresas se enfrentan a una variedad de desafíos que pueden poner en peligro su estabilidad, ya sea debido a condiciones del mercado, inestabilidad política o situaciones internacionales cambiantes. Sin embargo, lo verdaderamente crucial radica en la capacidad de adaptación que posean. La capacidad de reinventarse y generar nuevas ideas a partir de los problemas emergentes es esencial para competir eficazmente frente a los nuevos retos que surgen. Esta habilidad de respuesta ágil ante las adversidades no solo fortalece a las empresas, sino que también las hace más competitivas y preparadas para afrontar cualquier desafío que se presente en el entorno empresarial.

Estar inmerso en una empresa y formar parte de uno de sus procesos más importantes es todo un desafío. Va más allá de cumplir con un horario y una lista de actividades; se trata de sentirse parte integral de la empresa y aspirar a ser uno de esos individuos que marcan la diferencia. Aunque el nerviosismo de estar en un entorno nuevo puede resultar abrumador, también es emocionante. Tener contacto directo con los clientes, analizar ofertas, idear soluciones y proponer nuevas ideas son aspectos que cumplen las expectativas de cualquier estudiante que busca vivir la experiencia de ser parte de algo más grande.

La universidad representa uno de los pilares fundamentales en el proceso de formación del estudiante, ya que proporciona las bases necesarias para enfrentar situaciones reales que pondrán a prueba su capacidad de respuesta. Más allá de la entrega de trabajos o la realización de exámenes, la universidad es un espacio donde el estudiante comienza a desarrollar una variedad de habilidades que serán fundamentales en su vida diaria. Desde el primer semestre, se fomenta el desarrollo de habilidades como el pensamiento crítico, la resolución de problemas, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, entre otras. Estas habilidades no solo son importantes para el éxito académico, sino que también son esenciales para enfrentar los desafíos del mundo laboral y para el crecimiento personal continuo a lo largo de la vida. De esta manera, la universidad juega un papel fundamental en la preparación integral de los estudiantes para su futuro.

Estar al tanto de lo que ocurre fuera de la empresa brinda la ventaja de poder anticipar posibles escenarios, ya sean favorables o desfavorables. Esto permite que la empresa analice la información disponible, realice una lluvia de ideas y tome decisiones estratégicas para contrarrestar lo que está ocurriendo o lo que podría suceder en el futuro. En el caso de un negociador internacional, esta visión externa es aún más crucial. No solo debe estar al tanto de los acontecimientos internos de la empresa, sino que también debe tener una perspectiva amplia y estar constantemente informado sobre los cambios y tendencias en el entorno global. Esta capacidad de anticipación y adaptación es fundamental para mantenerse competitivo en el mercado.

Recomendaciones

Estar involucrado en los diversos procesos del Departamento Comercial del Hospital me ha permitido identificar áreas que tienen oportunidades de mejora. Por ejemplo, en los procesos de validación y firma de documentos, es crucial implementar un sistema de firma electrónica, ya que la firma en papel no garantiza al 100% la disponibilidad de la persona encargada y puede verse afectada por diversos factores. Asimismo, es necesario optimizar la configuración del gestor documental para facilitar la visualización y el almacenamiento de datos importantes sin la necesidad de utilizar herramientas adicionales. Además, hay procesos que no aportan un valor agregado significativo, como el envío de manuales tarifarios, que está fuera del ámbito de conocimiento del Departamento Comercial. Por lo tanto, es fundamental informar tanto a los clientes internos como externos sobre los canales de comunicación específicos para los procesos que requieren su atención. Estas mejoras no solo beneficiarán al Departamento Comercial, sino a todo el Hospital, ya que aumentarán la eficiencia y la coordinación entre las áreas, lo que permitirá ofrecer respuestas más efectivas a las diferentes situaciones que puedan surgir.

Reforzar los temas tratados específicamente durante las prácticas profesionales, ya sea en logística, contratos, comercio, entre otros, resulta de gran utilidad. La oportunidad de discutir estos temas con el asesor de prácticas no solo genera un impacto significativo en el desarrollo de las prácticas, sino que también contribuye a ampliar y mejorar los conocimientos previamente adquiridos en la universidad.

Después de completar mi proceso de prácticas, he sentido la necesidad de contar con más clases prácticas y menos teoría. Aunque reconozco que la teoría es fundamental para comprender muchos aspectos del ámbito laboral, considero que gran parte de las clases que tomé durante los primeros cuatro semestres no fueron directamente aplicables a mi carrera profesional. Sin embargo, también reconozco que estas clases contribuyeron al fortalecimiento de diversas habilidades que resultan útiles en mi desempeño profesional. Por otro lado, la oportunidad de participar en casos prácticos ha sido invaluable, ya que fomenta el aprendizaje activo y la capacidad de tomar decisiones basadas en situaciones reales. En resumen, creo que encontrar un equilibrio entre teoría y práctica en la formación universitaria es fundamental para prepararse de manera efectiva para el mundo laboral.

Referencias

- Actualícese. (29 de Mayo de 2014). *Actualícese*. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-entidades-sin-animo-de-lucro/>
- Gerencie. (6 de Octubre de 2022). *Gerencie*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/otrosi-en-los-contratos.html>
- GlobalNegotiator. (08 de Mayo de 2024). *GlobalNegotiator*. Obtenido de <https://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/ley-aplicable/#:~:text=Ley%20a%20la%20que%20se,pertenece%20una%20de%20las%20partes.>
- Grisolia, J. (29 de 07 de 2016). *IDEIDES*. Obtenido de <https://revista-ideides.com/interdisciplinaria/>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (20 de 11 de 2023). *Organos Directivos*. Obtenido de <https://www.hptu.org.co/pages/organos-directivos>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (2024). *¿Quienes somos?* Recuperado el 10 de April de 2024, de HPTU: <https://www.hptu.org.co/pages/quienes-somos>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (5 de 5 de 2024). *Nuestra Historia*. Obtenido de <https://www.hptu.org.co/pages/nuestra-historia>
- Hospital Pablo Tobón Uribe. (5 de 5 de 2024). *Quienes Somos*. Obtenido de <https://www.hptu.org.co/pages/quienes-somos>
- Lozano, J. C. (08 de Mayo de 2024). *MDC*. Obtenido de <https://mdcmagazine.com/importancia-relacionamiento/>
- Porto, J. P., & Gardey, A. (22 de Octubre de 2021). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/conciliacion/>
- Real Academia Española. (2023). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/minuta>
- Secretaria Senado. (20 de Abril de 2024). *Secretaria Senado*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_civil_pr046.html
- Supervigilancia. (15 de Diciembre de 2022). *Supervigilancia*. Obtenido de <https://www.supervigilancia.gov.co/sarlaft/publicaciones/9998/que-es-sarlaft/#:~:text=El%20Sistema%20de%20Administraci%C3%B3n%20del,recursos%20hacia%20la%20realizaci%C3%B3n%20de>
- Sustentarse. (08 de Mayo de 2024). *Sustentarse*. Obtenido de <https://sustentarse.com.mx/sostenibilidad-financiera/>

