

SEGUIMIENTO INTELIGENTE A PLANES DE MEJORA EN SALUD: UNA EXPERIENCIA EXITOSA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD.

INTELLIGENT MONITORING OF HEALTH IMPROVEMENT PLANS: A SUCCESSFUL EXPERIENCE IN PROFESSIONAL PRACTICE IN HEALTH ADMINISTRATION.

Autor 1 – Karol Vanessa Suárez Moreno

Cargo: Estudiante del programa de administración en salud

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9336-6647>

Correo: kvsuarezm@unadvirtual.edu.co

Autor 2 – Viviana Paola Tovar Sánchez

Cargo: Supervisor de prácticas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-9080-4557>

Correo: viviana.tovar@unad.edu.co

Autor 3 – Luz Alba Ballen Sierra

Cargo: Docente asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9999-9146>

Correo: luz.ballen@unad.edu.co

RESUMEN

Este documento presenta una experiencia exitosa derivada de la práctica profesional desarrollada por una estudiante del programa de Administración en Salud en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de primer nivel, ubicada en el municipio de Timaná, departamento del Huila, Colombia. La intervención se centró en el área de gestión documental, abordando archivos pertenecientes a los procesos de contratación, Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), y gestión financiera y contable. Estas áreas representan pilares fundamentales para la operatividad administrativa de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E), al garantizar un manejo eficiente, seguro y organizado de la información institucional.

Durante la práctica, se identificaron ineficiencias relacionadas con la duplicidad de funciones y la fragmentación en la ejecución de actividades administrativas. Como

respuesta, la estudiante diseñó e implementó un plan de mejora, estructurado en cuatro fases: diagnóstico, diseño de propuestas, aplicación de estrategias y evaluación de resultados. La implementación del plan permitió optimizar el desempeño administrativo en cada una de las áreas intervenidas, mejorando los flujos de trabajo, reduciendo redundancias y fortaleciendo la eficiencia institucional.

Esta experiencia evidencia el papel estratégico que cumple la gestión documental en el aseguramiento de la calidad, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa en el sector salud. Asimismo, destaca cómo las prácticas profesionales en entornos reales fortalecen el perfil disciplinar de los estudiantes, al tiempo que generan un impacto positivo en las instituciones, aportando soluciones concretas para la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Palabras clave: Administración; institución; gestión documental; plan de mejora; procesos administrativos.

ABSTRACT

This document presents a successful experience derived from the professional practice developed by a student in the Health Administration program at a first-level Health Service Provider (HSP) located in the municipality of Timaná, Huila Department, Colombia. The intervention focuses on document management, addressing files pertaining to the contracting processes, the Information and Customer Service System (SIAU), and financial and accounting management. These areas represent fundamental pillars for the administrative operability of State Social Enterprises (ESE), by ensuring efficient, secure, and organized management of institutional information.

During the internship, inefficiencies related to duplication of functions and fragmented execution of administrative activities were identified. In response, the student designed and implemented an improvement plan, structured in four phases: diagnosis, proposal design, strategy implementation, and results evaluation. The implementation of the plan allowed for the optimization of administrative performance in each of the areas addressed, improving workflows, reducing redundancies, and strengthening institutional efficiency.

This experience demonstrates the strategic role that document management plays in quality assurance, regulatory compliance, and operational efficiency in the healthcare sector. It also highlights how professional internships in real-world settings strengthen students' disciplinary profiles while generating a positive impact on institutions, providing concrete solutions for continuous improvement in the delivery of healthcare services.

keywords: Administration; institution; document management; improvement plan; administrative processes.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de prácticas profesionales en escenarios reales constituye una estrategia clave para la formación integral de los estudiantes del programa de Administración en Salud de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), al facilitar la aplicación de conocimientos y habilidades en contextos institucionales concretos. Esta experiencia fortalece las competencias en gestión administrativa frente a problemáticas comunes en las entidades del sector salud. Según Macías et al. (2014), “los procesos administrativos desempeñan un papel crucial en la gestión eficaz de datos sanitarios, garantizando que los datos se recopilen, almacenen y utilicen de manera eficiente para respaldar la toma de decisiones y mejorar la atención al paciente” (p. 2735).

En esa misma línea, Macías et al. (2024) destacan que la administración hospitalaria es un componente esencial del ecosistema de atención sanitaria global, ya que los administradores supervisan aspectos críticos como la gestión financiera, la asignación de recursos y la mejora continua de la calidad y seguridad del paciente (p. 2736).

A través de su participación en los procesos operativos y estratégicos de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.), los estudiantes logran adquirir una visión práctica que les permite contribuir a la optimización de recursos, la toma de decisiones basada en evidencia, la gestión del riesgo y la mejora de la calidad en la atención (Pavón et al., 2004).

La presente experiencia se desarrolló en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de primer nivel, ubicada en el municipio de Timaná, Huila. Esta IPS ofrece servicios de medicina general, laboratorio clínico, fisioterapia, ginecología, odontología, vacunación, psicología, farmacia y programas de promoción y mantenimiento de la salud (PyM). En los últimos meses, la institución enfrentó diversas dificultades en el área de gestión documental, entre ellas: ineficiencia en los flujos de información, retrasos en la atención al usuario, duplicidad de funciones, falta de trazabilidad documental y archivos dispersos, lo que afectaba negativamente la gestión interna.

Ante este panorama, se estructuró e implementó un plan de mejora orientado a fortalecer los procesos archivísticos, mediante herramientas organizativas y estrategias de control y seguimiento. Este documento presenta la experiencia completa, desde la planeación hasta la evaluación de resultados, destacando el impacto positivo generado en la cultura organizacional y la sostenibilidad del cambio, especialmente a través de la propuesta de digitalización de archivos, con beneficios transversales para todas las áreas de la institución.

OBJETIVOS

Objetivo general: Implementar un sistema de seguimiento inteligente para los planes de mejora en salud con el fin de optimizar los procesos administrativos en la E.S.E. lo cual se logrará mediante el uso de herramientas organizativas, el control de actividades y el monitoreo continuo, fortaleciendo así la eficiencia y la trazabilidad institucional.

Objetivos específicos:

- Identificar las causas de la ineficiencia en la gestión administrativa, relacionadas con la gestión documental y los flujos de información
- Estructurar herramientas de control para un monitoreo continuo.
- Verificar por medio del seguimiento el cumplimiento de las estrategias propuestas.

METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA EXITOSA

El proceso de práctica se desarrolló bajo un enfoque cualitativo-descriptivo, en el cual el investigador puede adoptar diferentes roles. Esta opción metodológica es relevante para el presente trabajo, ya que permite expandir el conocimiento y generar respuestas concretas a problemáticas con el objetivo de aportar alternativas de cambio o transformación (Alban et al., 2020, p. 168). Esta metodología busca generar cambios en la institución a partir de la investigación y el hallazgo de problemas en el área.

La práctica tuvo una duración de 144 horas, durante las cuales se aplicó el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), metodología utilizada para la mejora continua de procesos. En este ciclo se relacionan las características propias de las funciones administrativas con el ciclo PHVA, fomentando el desarrollo y la consolidación de una cultura empresarial de calidad total como estrategia competitiva y de mejora continua, orientada hacia la excelencia empresarial a través de la repetición constante del ciclo (Pineda, 2019, p. 2).

Fase de Planeación: Como parte del diagnóstico inicial, se identificaron falencias administrativas, tales como la falta de trazabilidad, archivos dispersos y demoras en la gestión. Estas falencias fueron detectadas mediante la revisión detallada de los procesos actuales a través de observación directa y entrevistas.

Fase de Hacer: Se estructuró un plan de mejora que incluyó el diseño y estandarización de formatos y cronogramas, así como la definición de responsabilidades y tiempos para el desarrollo de las actividades planteadas.

Fase de Verificación: Se evaluó el proceso mediante la aplicación de herramientas de control, tales como listas de verificación (checklists) y cronogramas de actividades, realizando un seguimiento semanal del cumplimiento de las mismas.

Fase de Actuar: Se realizaron ajustes y recomendaciones con base en los resultados obtenidos, verificando el cumplimiento de los objetivos del plan de mejora. Además, se implementó una cultura de seguimiento y aplicación de la propuesta de digitalización documental, lo cual benefició los procesos de gestión en la entidad, especialmente en el área de gestión de archivos.

Durante la estructuración del plan de mejora, se contó con la participación de gerencia y subgerencia, gestión documental, talento humano y el área de contabilidad. Asimismo, durante el seguimiento, se prevé implementar mejoras adicionales en caso de presentarse eventos adversos, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos y actividades propuestas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La implementación de las estrategias de mejora en la E.S.E. generó un impacto positivo y significativo en los procesos de gestión administrativa, con un enfoque particular en la gestión documental y el flujo de información. Este proceso contribuyó directamente al fortalecimiento de la eficiencia y la trazabilidad de la institución. Como lo afirma Macias, et al, (2024) La gestión de datos en el ámbito de la salud es crucial para asegurar que la información médica sea precisa, accesible y segura, los estudios analizados demuestran que una gestión efectiva de la recopilación, almacenamiento y protección de datos, junto con la administración adecuada de los registros electrónicos de salud y la documentación, son fundamentales para mejorar la calidad de la atención al paciente.

El trabajo realizado permitió alcanzar cada uno de los objetivos planteados, comenzando por la identificación de las causas principales de la ineficiencia administrativa. Entre estas falencias se destacan la falta de digitalización documental, la infraestructura inadecuada, la carencia de capacitación al personal, la acumulación de archivos y la dispersión de la información física.

Adicionalmente, como resultado del proyecto, se estructuró una herramienta de control destinada a monitorear continuamente el cumplimiento de las estrategias propuestas (Figura 1). Durante el proceso también fue construida una herramienta de seguimiento la cual tuvo como propósito principal evaluar y verificar la correcta ejecución de los procesos (Figura 2). Se logró identificar los puntos críticos de la gestión documental de la entidad, lo que sirvió como base para la elaboración de programas, proyectos y actividades que garantizan una adecuada conservación de los documentos. De la misma manera, dentro de estos resultados se obtuvo la reducción de duplicidad de funciones, mejora en el cumplimiento de actividades administrativas y mayor orden y trazabilidad en la gestión documental, lo que permitió una participación activa del personal de la institución y efectos prácticos (Tabla 1).



Figura 1: Imagen del formato de control y monitoreo administrativo. La imagen presenta el formato utilizado para llevar una adecuada gestión de la información para diferentes áreas de la institución.



Figura 2: Imagen del formato, fases para los procesos. La imagen presenta estructuradamente las fases para cada procedimiento y sus respectivos componentes.

Contar con un Plan Institucional de Archivo (PIA) se estableció como un logro fundamental. Este plan facilita la gestión y cuantificación de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios para la planeación y ejecución de proyectos a corto, mediano y largo plazo. Asimismo, se realizó un análisis exhaustivo de la administración de archivos, evaluando aspectos clave como la infraestructura, el presupuesto, la normatividad, la política, el acceso a la información (incluyendo transparencia y servicio al ciudadano), la preservación (conservación y almacenamiento),

y los aspectos tecnológicos y de seguridad. Este análisis permitió identificar con claridad las fortalezas y debilidades del área de gestión documental en la ESE.

Tabla 1.

Resultados	Efecto
Reducción de duplicidad de funciones.	Se logró optimizar el tiempo de búsqueda de información.
Mejora en el cumplimiento de actividades administrativas.	Mayor gestión para dar solución a conflictos internos y externos de la institución.
Mayor orden y trazabilidad en la gestión documental.	Cumplimiento con aspectos fundamentales en el proceso de gestión: interoperabilidad, modernización, cultura archivística, coordinación y acceso, disponibilidad, transparencia y oportunidad.
Participación activa del personal en la implementación.	El personal administrativo aportó en el diligenciamiento y almacenamiento oportuno de la información.

Fuente de consulta: Autoría propia

CONCLUSIONES

La experiencia de práctica profesional en una IPS de primer nivel de atención en el Huila, perteneciente a la zona sur de la UNAD, se caracterizó por su éxito y relevancia. El desarrollo de la práctica permitió al estudiante aplicar y consolidar habilidades administrativas a través de la identificación de hallazgos, la ejecución de acciones concretas, la elaboración de entregables y el seguimiento continuo de las actividades.

El aprendizaje adquirido fue significativo, proporcionando un conocimiento integral en áreas clave de la gestión administrativa, como Talento Humano, Gestión Documental, Contratación, Contabilidad y SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario). Esta inmersión permitió al estudiante interactuar con los procesos de la entidad y poner en práctica los conocimientos teóricos del programa de Administración en Salud. De manera particular, se evidenció la importancia crítica de una gestión documental eficiente y de la optimización de los flujos de información, elementos centrales del plan de mejora propuesto.

Desde la perspectiva de la institución, la experiencia fue valorada de forma muy positiva. La dirección de la E.S.E. reconoció que el diagnóstico sobre los procesos de

gestión documental fue preciso y coherente con las iniciativas de mejora que ya se estaban implementando. El plan propuesto fue considerado eficiente y se destacó la capacidad del estudiante para desarrollarlo con alta eficiencia y eficacia. Esta favorable impresión llevó a la institución a manifestar su disposición para recibir a más estudiantes de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).

En síntesis, esta práctica profesional exitosa proporcionó al estudiante un conocimiento profundo en la gestión de recursos, la mejora de la calidad, la toma de decisiones y el cumplimiento de normativas. Esta formación integral es fundamental para cualquier profesional en Administración en Salud, ya que asegura la prestación de servicios de salud eficientes, efectivos y de alta calidad.

Referencias

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Del Carmen Gogeoascoechea-Trejo, M., & Pavón-León, P. (2004). La importancia de la administración en salud. *Revista médica de la Universidad Veracruzana*, 4(1), 13-16. <https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2004/muv041d.pdf>
- Macías, K. T. P., Parrales, M. M. P., Andrade, N. M. V., & Vélez, J. C. C. (2024). Procesos administrativos y su importancia en la salud. *Polo del Conocimiento*, 9(10), 2734-2748. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8297/pdf>
- Pineda, L. C. (2019). El modelo Deming (PHVA) como estrategia competitiva para realzar el potencial administrativo. *Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34875/CastilloPineda%20LadyEsmeralda2019.pdf.pdf*.
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6908a00-bc53-44d5-b402-d0779d159872/content>