



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

**El Costo Del Colapso: Análisis del Déficit de Ingresos y La Sobrecarga Laboral Causados
Por El Cuello De Botella En Recepción.**

Corporación Universitaria Remington
Facultad Ciencias Contables
Contaduría Publica

Victor Manuel Madera Aguilar.
José Luis Chamorro Acosta.
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.
2025.

Agradecimientos

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a la **Corporación Universitaria Remington** por brindarme las herramientas académicas necesarias para enfrentar los retos del mundo laboral y por fomentar espacios de aprendizaje práctico que son vitales para nuestra formación profesional.

Asimismo, extiendo mi gratitud a **Manexka IPSI Chima** por abrirme sus puertas y confiar en mis capacidades. De manera especial, agradezco a mi jefe inmediato por su paciencia, guía y por compartir sus conocimientos en el área de facturación y agendamiento. Esta experiencia me ha permitido comprender la complejidad de la gestión en salud y la importancia de la eficiencia operativa para el bienestar de la comunidad y la sostenibilidad de la institución.

Tabla de Contenidos

RESUMEN.....	
PROBLEMÁTICA ABORTADA	
OBJETIVOS	
METODOLOGIA	
TIPO DE INVESTIGACION	
ENFOQUE METODOLOGICO	
Enfoque Cualitativo	
ANALISIS DE LA INFORMACION	
PROPUESTA DE SOLUCION	
CONCLUSIONES	
REFERENCIAS	

Resumen

La **Institución Prestadora de Servicios de Salud Indígena (IPSI) Manexka**, ubicada en Chimá, Córdoba, constituye un modelo de atención integral y diferencial que destaca por su enfoque **intercultural**. El núcleo de su labor es la articulación armónica entre la medicina occidental y la cosmovisión de los pueblos originarios, garantizando servicios de salud que respetan y dignifican la identidad cultural de las comunidades.

En el ámbito operativo, Manexka ofrece un portafolio robusto que incluye medicina general, odontología, especialidades (ginecología y pediatría), laboratorio clínico y urgencias. Asimismo, prioriza programas de **promoción y prevención**, tales como tamización de cáncer y seguimiento infantil, ejecutados por un equipo profesional capacitado en sensibilidad cultural y adaptado a las necesidades territoriales.

Desde una perspectiva analítica, la IPSI trasciende la asistencia clínica para consolidarse como un pilar de la **salud pública**. Su gestión es fundamental para cerrar brechas históricas de acceso en zonas rurales dispersas y fomentar la participación comunitaria a través del reconocimiento de la medicina tradicional. En definitiva, Manexka se posiciona como un referente esencial para la construcción de un sistema de salud más equitativo, inclusivo y culturalmente pertinente en el contexto colombiano.

Palabras clave

(Salud Intercultural, Enfoque Diferencial, IPSI Manexka, Medicina Tradicional, Equidad en Salud)

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Sobrecarga Operativa en el Proceso de Facturación En Manexka IPSI Chima, el área de recepción cumple un rol fundamental en la gestión contable y administrativa de la entidad. Esta área no solo se encarga de recibir a los usuarios y agendar sus citas médicas, sino también de realizar la facturación de todos los servicios prestados. Sin embargo, se ha identificado una problemática crítica: la sobrecarga operativa que enfrenta el único encargado de esta área, lo que genera consecuencias negativas en el proceso contable y en la sostenibilidad financiera de la institución.

El encargado debe atender múltiples tareas simultáneamente: agendar consultas para cuatro profesionales de la salud (dos médicos en la mañana y dos doctoras en la tarde), facturar controles médicos (crecimiento y desarrollo, hipertensión, diabetes, embarazo, adolescencia, adultez), registrar actividades de promoción y prevención, y procesar órdenes de radiografías y citologías. Esta carga de trabajo es excesiva para una sola persona, especialmente considerando el flujo constante de usuarios que llegan diariamente. La falta de personal de apoyo y de automatización en los procesos impide una gestión eficiente, lo que deriva en omisiones, retrasos y errores en la facturación. La sobrecarga de trabajo es un factor de riesgo psicosocial que disminuye la productividad y la calidad de vida de los colaboradores (Peña et al., 2022).

A esta situación se suma la limitación tecnológica: los equipos de cómputo disponibles son antiguos y lentos, lo que retrasa aún más el procesamiento de información. El encargado se ve obligado a trabajar bajo presión, lo que afecta la calidad del registro contable y aumenta el riesgo de inconsistencias. Como resultado, muchos servicios no se facturan correctamente o se pierden en el proceso, lo que representa una pérdida directa de ingresos para la IPS. Esta problemática contable tiene implicaciones graves. La facturación es el principal mecanismo de ingreso para Manexka, y su deficiencia pone en riesgo el cumplimiento de metas financieras mensuales, la estabilidad económica de la entidad y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Además, puede generar

observaciones negativas por parte de las EPS y entes reguladores, afectando la reputación institucional. Por tanto, se requiere una intervención urgente que incluya la redistribución de funciones, la modernización tecnológica y la contratación de personal adicional para garantizar una gestión contable eficiente y sostenible. La digitalización de procesos en la administración de servicios de salud conduce a la automatización, reducción de errores y, por ende, a una mayor eficiencia operativa (Clímaco, 2024).

Objetivos

Objetivo General

Analizar la sobrecarga operativa en el área de recepción y facturación de Manexka IPSI Chima, con el propósito de identificar sus efectos contables y proponer estrategias que optimicen el proceso de facturación, mejoren la eficiencia administrativa y fortalezcan la sostenibilidad financiera de la entidad.

Objetivos Específicos

Determinar la manera en que la insuficiencia de personal y la carencia de recursos tecnológicos contribuyen a la generación de errores y omisiones en los registros contables.

Examinar cómo la falta de personal y recursos tecnológicos contribuye a errores y omisiones contables.

Proponer un conjunto de soluciones administrativas y tecnológicas viables que permitan mejorar integralmente la gestión de citas y facturación, logrando una reducción significativa de la carga operativa.

Metodología

Se empleó una metodología descriptiva y analítica durante un periodo de seis meses de práctica. La investigación se centró en la observación directa de los procesos de recepción y facturación, con el fin de estudiar la sobrecarga operativa. Se utilizaron los computadores y el software interno de Manexka para el análisis documental y la identificación de errores contables, permitiendo proponer soluciones que optimicen la gestión.

TIPO DE INVESTIGACION El tipo de investigación es descriptiva con enfoque cualitativo:

- **Descriptiva:** porque busca detallar cómo se desarrolla el proceso de facturación, cuáles son las funciones del personal y qué dificultades se presentan.
- **Cualitativa:** porque se centra en la interpretación de experiencias, percepciones y observaciones directas del área de trabajo.

ENFOQUE METODOLOGICO

Enfoque Cualitativo El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, ya que busca comprender en profundidad la problemática contable derivada de la sobrecarga operativa en el área de recepción y facturación de Manexka IPSI Chima. Este enfoque permite analizar no solo los procesos administrativos y contables, sino también las experiencias, percepciones y dinámicas de quienes participan directamente en ellos. El enfoque cualitativo se centra en la descripción detallada de la realidad observada, identificando cómo la acumulación de funciones, la falta de personal de apoyo y las limitaciones tecnológicas afectan la eficiencia del proceso de facturación. A través de la

observación directa con el personal encargado, se busca interpretar las causas de los retrasos, omisiones y errores en la facturación, así como sus consecuencias en la sostenibilidad financiera de la entidad. La elección cualitativa se justifica al buscar interpretar las experiencias, percepciones y dinámicas de los participantes, lo que permite un entendimiento holístico de la sobrecarga operativa y sus causas (Taylor & Bogdan, 1987).

PROPUESTA DE SOLUCION

La sobrecarga operativa en el área de recepción y facturación de Manexka IPSI Chima no es solo un problema administrativo: es una amenaza directa a la sostenibilidad financiera de la institución. Cada servicio no facturado representa dinero perdido, metas incumplidas y un riesgo para la estabilidad de la IPS. Por ello, se requiere una solución integral que transforme este cuello de botella en una oportunidad de fortalecimiento institucional. En primer lugar, es indispensable reorganizar el recurso humano. La contratación de personal de apoyo permitirá dividir funciones entre agendamiento, atención al usuario y facturación, evitando que un solo trabajador cargue con toda la responsabilidad. Esta redistribución no solo reducirá errores, sino que también garantizará que cada servicio prestado sea registrado y facturado de manera oportuna. En segundo lugar, se plantea la modernización tecnológica como un eje estratégico. La adquisición de equipos de cómputo actualizados y la implementación de un software especializado en gestión de citas y facturación automatizada permitirán agilizar procesos, disminuir tiempos de espera y reducir al mínimo los errores humanos. La tecnología debe

convertirse en un aliado para garantizar eficiencia y control en tiempo real. Contar con sistemas de información especializados y soporte técnico es crucial, pues la ausencia de automatización y la dependencia de procesos manuales prolongados afectan negativamente la eficiencia general del proceso (coronel & Aquino, 2024). Finalmente, se propone la creación de un sistema de control interno robusto, con auditorías periódicas de facturación y reportes automáticos que permitan detectar inconsistencias de inmediato. Este mecanismo no solo asegurará transparencia, sino que también fortalecerá la confianza de las EPS y de los usuarios en la gestión de la IPS.

En conclusión, la solución no se limita a “hacer más rápido lo mismo”, sino a transformar la manera en que se gestiona la facturación. Con personal capacitado, tecnología moderna y controles internos sólidos, Manexka IPSI Chima podrá convertir una debilidad crítica en una ventaja competitiva, asegurando ingresos estables, eficiencia administrativa y un servicio de calidad para todos sus usuarios. Un control contable robusto es vital, ya que la contabilidad es el eje central del manejo financiero de las unidades de salud, permitiendo optimizar recursos y asegurar la estabilidad económica de la institución (Macias & Vásquez, 2023).

Resultados.

La información recolectada a través de la observación directa, y revisión documental evidencia que el área de recepción y facturación de Manexka IPSI Chima enfrenta una sobrecarga operativa significativa, que repercute directamente en la eficiencia contable y en la sostenibilidad financiera de la institución. En primer lugar, se identificó que el personal encargado concentra múltiples funciones: agendamiento de citas, atención al usuario, facturación de consultas médicas, controles de programas de promoción y prevención, así como el registro de procedimientos como radiografías y citologías. Esta acumulación de tareas genera un cuello de botella administrativo, donde la atención inmediata al usuario desplaza la facturación, ocasionando retrasos y omisiones en el registro de servicios. La acumulación de tareas y la consecuente presión en el personal genera riesgos que disminuyen la calidad de vida y la productividad, lo que impacta la calidad del registro y la facturación (Peña et al., 2022). En segundo lugar, se evidenció que los recursos tecnológicos son insuficientes. Los equipos de cómputo presentan lentitud y fallas que retrasan el procesamiento de la información, lo que obliga al encargado a trabajar bajo presión y aumenta el riesgo de errores contables. Esta limitación tecnológica, sumada a la falta de personal de apoyo, incrementa la vulnerabilidad del proceso de facturación. La digitalización y automatización en la administración de servicios de salud son cruciales, ya que reducen la entrada manual de datos, lo que disminuye los errores y ahorra tiempo valioso al personal (Clímaco, 2024).

El análisis también muestra que estas deficiencias tienen un impacto financiero directo: los servicios no facturados o mal registrados representan pérdidas económicas para la IPS, dificultando el cumplimiento de las metas mensuales y comprometiendo la estabilidad de los ingresos. Además, la facturación incompleta puede generar observaciones negativas por parte de las EPS y entes de control, afectando la credibilidad institucional. Finalmente, se concluye que la problemática no solo es de carácter operativo, sino también estratégico, ya que la facturación constituye la principal fuente de sostenimiento económico de la entidad. La información analizada permite afirmar que, sin una intervención que incluya redistribución de funciones, modernización tecnológica y fortalecimiento del recurso humano, la IPS continuará enfrentando riesgos financieros y administrativos que limitan su capacidad de crecimiento y de prestación de un servicio oportuno y de calidad.

Conclusiones.

El trabajo de práctica se centró en un análisis descriptivo-analítico cualitativo para abordar la sobrecarga operativa en el área de recepción y facturación de Manexka IPSI Chima. Esta metodología permitió confirmar que la acumulación de múltiples funciones en un solo encargado, junto con la limitación de recursos tecnológicos obsoletos, configura un grave cuello de botella administrativo.

El hallazgo más significativo fue comprender que esta problemática no es meramente operativa, sino una amenaza directa a la sostenibilidad financiera de la institución. Las omisiones y errores en el registro y facturación se traducen directamente en pérdidas económicas y el incumplimiento de las metas de ingresos, comprometiendo la estabilidad de la IPS. Esto subraya que la gestión eficiente de la facturación es el principal eje estratégico de sostenimiento económico.

La experiencia práctica culminó en una Propuesta de Solución Integral, demostrando el aprendizaje propositivo adquirido. Esta propuesta se basa en tres pilares esenciales:

1. Reorganización del Recurso Humano: Implementar la contratación de personal de apoyo y la redistribución de tareas para reducir la carga laboral y, consecuentemente, los errores humanos.
2. Modernización Tecnológica: Adquisición de equipos y software especializados para automatizar procesos y asegurar la agilidad y precisión de la facturación en tiempo real.
3. Sistema de Control Interno Robusto: Establecer auditorías y reportes periódicos para garantizar la transparencia y la detección inmediata de inconsistencias.

Referencias

Clímaco, C. V. (2024). Impacto de la digitalización en la administración de servicios de salud. *Polo del Conocimiento*, 9(9), 3345-3360.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/8294/pdf>

Coronel, A. A., & Aquino, M. L. (2024). Factores técnicos, operativos y humanos que influyen en la facturación de las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYMES comerciales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 1-16.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/10578/15569/>

Macias, E. X., & Vásquez, H. D. (2023). Contabilidad como eje central del manejo financiero de unidades de salud. *Revista Cubana de Reumatología*, 25(3), e1207.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9455715.pdf>

Peña, D. K., Toala, M. Y., & Toala, B. A. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 29-40.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8878574.pdf>

Anexos



Solicitar Autorización Reg. Autorización

NOMBRE

RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES MILIMETRADAS

RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES SUPERIORES

RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES INFERIORES

RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES ZONA DE CANINOS

RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES PREMOLARES

MOBILIDAD TUCUMÁN, CHINA - ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL
 DR. SEGUNDO BAUTISTA MORALES - Especialidad: MEDICINA GENERAL

8992-JOSÉ JOAQUÍN MEDRANO BANDA
 Fecha Cita: Miércoles 27 de Mayo, 2025 - Duración: sin Presencial - Llegada:

Programa:

Procedimiento: CONSULTA DE CONTROL DE UN DENTAMENTO POR MEDICINA GENERAL

ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL

DR. SEGUNDO BAUTISTA MORALES - Especialidad: MEDICINA GENERAL

89248-FIDEL DE JESUS MONTALVO ATENCIO
 Fecha Cita: Miércoles 27 de Mayo, 2025 - Duración: sin Presencial - Llegada: 21/05/2025 8:34:23

Programa: VELEZ

Procedimiento: EDUCACION INDIVIDUAL DE SALUD POR MEDICINA GENERAL

ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL

DR. SEGUNDO BAUTISTA MORALES - Especialidad: MEDICINA GENERAL

8926443-MARIA ALEXANDRA PACHECO CARDOSO
 Fecha Cita: Miércoles 27 de Mayo, 2025 - Duración: sin Presencial - Llegada:

Programa: PLANIFICACION FAMILIAR

Procedimiento: CONSULTA POR MEDICINA PLANIFICACION FAMILIAR

ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL

DR. SEGUNDO BAUTISTA MORALES - Especialidad: MEDICINA GENERAL

Asignadora: NUEVA EPS SA
 Asignación: NUEVA EPS SUBSECTORIAL SANITARIA

Numero Orden: 553025
 Vigencia: Ago 20 2025 3:33PM

CODIGO	PROCEDIMIENTO	CANTIDAD	AREA CORPO	TIPO USO	PRIORIDAD
890203	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLOGIA GENERAL	1	Ninguno	Externa	Programada

Observaciones:

UZ ESTELA PALMA OROZCO
 C-1007612256
 * de registro: 1007612256
 MEDICINA GENERAL

Firma del Paciente