

# LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SUS EFECTOS EN LOS CUATRO PILARES DE LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA DE ANTIOQUIA (Clofan) ¿SERÁ SUFICIENTE? ¿HASTA DÓNDE LLEGAR?



**Carlos Andres Cadavid Henao**  
ESTUDIANTE DE CONTADURIA PUBLICA

# CONTEXTO

- El problema de investigación se desarrolla sobre
- **EJE PROBLÉMICO:** Control organizacional
- **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Procesos de contabilidad, auditoría y control en las nuevas tendencias contables

# Objetivo

- Este trabajo de investigación se realizó con el fin de observar como al gestión por procesos aplicada a una institución prestadora de servicios de salud, afecta los pilares más importantes del ente y hasta donde dicha gestión es suficiente para el logro de los objetivos

# Metodología

- Se hizo un estudio de caso con la Clínica Oftalmológica de Antioquia (Clofan) la cual se caracteriza por la calidad en su tecnología y en sus procesos.
- Dicha clínica esta en proceso de acreditación internacional

# Instrumento

- Se realizó una entrevista semi-estructurada a los líderes de los cuatro procesos más importantes para la clínica
- Gerencia
- Dirección financiera
- Dirección médica
- Gestión humana

- Era vital encontrar puntos de encuentro entre las perspectivas de los pilares:
  1. La gerencia en específico el Gerente de turno como precursor y líder de la gestión por procesos en la Clínica.
  2. El estado actual de la organización en el tiempo, en relación con su preparación al avance en la acreditación.
  3. ¿La cultura Clofan existe?
  4. Los costos de la No calidad.
- Se encontraron similitudes en los criterios de los líderes de los procesos, respecto a los anteriores numerales

# Hallazgos del trabajo

- Basados en los datos encontrados en la entrevista y un visita guiada en las instalaciones se puede decir para este estudio de caso, y con las demás variables estables (seteris paribus) que:
  1. La visión de quien lidera, y su determinación personal a hacerlo delimitan el accionar de los demás procesos, es decir, para este caso particular, quien dirige puede desarrollar estrategias de mejora continua y alcance de objetivos, si en su cabeza y en su accionar esta claro el concepto de gestionar su procesos en la disminución de factores que afecten al calidad

2. No es necesario que una empresa este acreditada para trabajar bajo estándares de calidad internacionales, ya que la normatividad es publica y gratuita.
3. La gestión por procesos disminuye los costos de la no calidad, lo cual es vital en una institución prestadora de servicios de salud.
4. Si no hay cultura organizacional los procesos desaceleran pues estos son ejecutados por personas.



# Efectos en los pilares organizacionales

## PILAR FINANCIERO

- El efecto más concluyente es el ahorro en el largo plazo, visto como el retorno de la inversión en un aumento de ventas por mayor calidad en la prestación

## PILAR ADMINISTRATIVO

- El nivel de efecto en medio, por el hecho de haber muchas mas metodologías similares, pero un efecto positivamente notorio es la disminución de costos por la no calidad

## PILAR TECNICO

- El efecto es directo con el incremento de la calidad en los procesos, indiferente si es una institución acreditada o no, desde que busque cumplir los estándares que buscan mejorar el proceso y apoyar los controles.

## PILAR CULTURAL

- Genera un efecto positivo en la implementación de estrategias que necesitan la colaboración sistémica de todas los procesos, areas o sectores de la organización, lo que en si se mide en la identidad que el colaborador adquiere con la institucion.

# Conclusiones del trabajo



*GRACIAS!!!*



*Clínica*  
**Clófán**

La vida comienza desde que abres tus ojos