

# Adriana Marcela Flórez Arango



**Administradora de Empresas (MBA)**  
**MATRICULA PROFESIONAL No 6923 CONSEJO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Calle 122 Bis No. 18B - 72 Apto 205. Santa Bárbara Bogotá, Colombia  
Identificación: CC. No 63308657 de Bucaramanga  
Tel. Residencia: 6204905

Celular: 304 412 7735 – [florezadrianamarcela@gmail.com](mailto:florezadrianamarcela@gmail.com) ; [amarcela.florez@yahoo.es](mailto:amarcela.florez@yahoo.es)

---

## Perfil profesional

Profesional en Administración de empresas, MBA (Magister en Administración de Empresas), Especialista en mercadeo y especialista en alta gerencia. Amplios conocimientos a nivel de investigación de mercados, marketing, áreas comerciales y de expansión. Líder interdisciplinaria en coordinación y gerencia de proyectos ante modelos de integración de equipos, motivación y alineamientos estratégicos.

Alta experiencia madurada en el sector salud (+10 años) a niveles de Gerente regional, líder de gerencia de calidad y servicio al cliente y vicepresidencia administrativa y comercial, construcción y puesta en funcionamiento de clínica de IV nivel de atención, levantamiento de procesos administrativos y protocolos de manejo medico basados en principios científicos, éticos y humanos, garantizando una relación costo-beneficio con los aliados estratégicos y la humanización de los pacientes, brindando a los usuarios mayor seguridad y al asegurador unos costos racionales. Competencias administrativas en negociación, toma de decisiones, liderazgo integrativo. Visión empresarial integral orientada a la satisfacción del cliente interno y externo, dirección nacional del área de servicio al cliente, manejando la satisfacción y fidelización de los usuarios a la organización.

Habilidades comprobadas en la dirección de proyectos de calidad, ampliación del mercado objetivo, saneamiento y crecimiento financiero. Alta capacidad de adaptación, manejo y coordinación de equipos, negociación y obtención de resultados.

Actualizaciones académicas e investigación personal recurrente bajo el modelo de consultoría externa y como catedrática adjunta a diferentes universidades del país.

## Experiencia laboral

### **DOCENTE DE CATEDRA ESPECIALIZACIÓN UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA**

Periodo: Octubre de 2011 – fecha actual

Cátedra GERENCIA DE SERVICIO

Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud

**CONSULTORA EXTERNA  
CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA S.A.**

Periodo: Enero 2009-fecha actual

**Responsabilidades:**

Integrante de un equipo de consultoría externa en el área Financiera, con responsabilidades en la Identificación y control de objetivos específicos, conocimiento del sector, experiencia con empresas del sector, para el desarrollo de acciones adaptables a las necesidades de la compañía.

**Logros:**

- Recuperación de cartera en un 10%
- Estrategias de búsqueda y mantenimiento de clientes mercado objetivo para la Clínica.
- Control de calidad en el manejo de clientes.
- Integración de objetivos específicos dentro del desarrollo estratégico empresarial.

**CONSULTORA EXTERNA  
Hugo Monsalve y asociados**

**www.hugomonsalve.com**

Periodo Enero 2009-fecha actual

**Responsabilidades:**

Integrante de un grupo de consultores y facilitadores, dedicado al desarrollo de la competitividad del talento humano en las organizaciones, contamos con más de 20 años de experiencia creando herramientas y modelos orientados en la sensibilización del talento humano, generando un cambio en la cultura corporativa.

**DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE**

**Salud Total EPS.**

Periodo: Enero de 2008 - Diciembre de 2008

**Responsabilidades**

Asegurar y mantener estándares de calidad en todas las áreas de contacto con el cliente con el fin de garantizar la fidelización de los usuarios a la organización, visita a las 18 sedes a nivel Nacional a realizar acompañamiento presencial y capacitación a los colaboradores de la compañía; diseño y aplicación de instrumentos de medición de servicio al cliente, análisis y comparación información primaria y secundaria.

Líder del proceso de certificación de la EPS.

**Logros:**

- Diseño, capacitación e implementación del Manual de Calidad de Servicio al Cliente a nivel Nacional.
- Mejoramiento en un 10% en la calidad de servicio recibido por los usuarios.
- Implementación de campañas al interior de la empresa frente a la calidad del servicio.
- Disminución de quejas de usuarios en un 15%

**VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL  
SALUDCOOP EPS.O.C**

Periodo: Enero de 2005 - Octubre de 2005

**Responsabilidades**

Generar los procesos de control y seguimiento del costo medico en los cuatro (4) niveles de atención a nivel nacional, aplicación de estrategias frente al costo administrativo asegurando la calidad de los servicios

prestados en las sedes asistenciales y administrativas, diseño e implementación de estrategias comerciales enfocadas al crecimiento, permanencia y fidelización de usuarios; medición de la satisfacción de los usuarios y aplicación de estrategias con base en los resultados obtenidos.

#### **Logros:**

- Disminución de la nomina de la compañía a nivel nacional en \$1.500.000.000, con base en estándares de personal por número de usuarios asignados a cada una de las IPS de I, II, III y IV nivel de atención.
- Aumento de la satisfacción del cliente durante mi estadía del 10%
- Montaje de IPS a nivel nacional con base en estándares de calidad conforme al crecimiento de usuarios y por especialidad en los servicios.
- Aplicación de estrategias de promoción y prevención en la atención de usuarios por grupo etario y según perfil epidemiológico.

#### **GERENTE REGIONAL SALUDCOOP EPS O.C**

Periodo: Julio de 1998 - Diciembre de 2004

#### **Responsabilidades**

Liderar los procesos de prestación de servicios asistenciales en los cuatro niveles de atención en la red propia y contratada; área comercial crecimiento en usuarios de 25000 a 180000 a través de estrategias de crecimiento, fidelización y permanencia de usuarios, recaudo de cartera, seguimiento a las fases de compensación, negociación de tarifas con la red externa cumpliendo estándares de calidad de los servicios; control y seguimiento de la red propia en la calidad, oportunidad y suficiencia de los servicios prestados, negociación de tarifas con médicos especialistas e instituciones de prestación de servicios médicos asistenciales hasta de IV nivel de atención.

#### **Logros:**

- Mejor Regional a nivel nacional frente a 35 estándares de medición, durante 5 años.
- Construcción y puesta en marcha de una clínica de IV nivel de atención.
- Mejor costo médico nacional durante 5 años.
- Posicionamiento a nivel regional como la mejor EPS, lo que permitió contar con un crecimiento constante del mercado en usuarios durante el periodo 1999-2004, crecimiento anual del 20%.
- Montaje y puesta en marcha de IPS de I y II nivel de atención por crecimiento de usuarios.
- Calidad del 95% conforme a la medición de la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios en la Regional.

#### **BANCO ANDINO COLOMBIA**

##### **Ejecutiva de cuenta**

Periodo: Septiembre de 1995 – Junio de 1998

#### **Responsabilidades**

Vinculación y asesoría a Clientes en productos financieros, como cuentas corrientes, ahorros, créditos y cuentas en el exterior.

#### **Logros:**

- Mejor ejecutiva de cuenta en vinculación de clientes y colocación de productos, en el periodo laborado.

#### **SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER**

Periodo: Julio de 1993 - Enero de 1995

#### **Responsabilidades**

Coordinación de programas educativos con el Ministerio de Educación Nacional, suficiencia y

mantenimiento en la infraestructura física de colegios y escuelas, suficiencia de recurso humano, proceso de descentralización de la educación con Planeación Nacional.

**ASESOR TECNOPOLITICO EN FRONTERAS  
CORPES CENTRO ORIENTE**

Periodo Junio de 1992 – Junio de 1993

**Responsabilidades:**

Asesorar al Gobernador del Departamento Norte de Santander en temas relacionados con Venezuela en el Sector Educativo, social y relaciones internacionales.

**PROFESIONAL GRADO 14  
ECOPETROL DISTRITO CAÑO LIMON COVEÑAS**

Periodo: Julio de 1990 – Enero de 1992

**Responsabilidades:**

Responsable de los procesos de compras y facturación de elementos para el mantenimiento y funcionamiento de la línea y las estaciones pertenecientes al Distrito Caño Limón Coveñas.

**Formación académica**

**Estudios profesionales**

**Magister en Administración de Empresas**

U. Externado de Colombia

Octubre de 2008

**Especialista en alta gerencia**

U. Externado de Colombia.

Octubre de 1999

**Administrador de Empresas**

Universidad Francisco de Paula Santander (Cúcuta)

Julio de 1990

**Diplomados y actualizaciones**

**Acreditación en procesos de la salud**

ICONTEC

Octubre de 2008

Diplomado

**Auditoría y calidad en salud**

U. Jorge Tadeo Lozano

Diciembre de 1999

Diplomado

**Especialista en Mercadotecnia**

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Estado de México

Febrero de 1993

Diplomado

## Sistemas informáticos

*Conocimiento de sistemas básicos de presentación y control, office 2007-12; Familiaridad de sistemas de control financiero SAP Oracle y sistemas informáticos dedicados de distintas empresas, (Sistema informático universales.*

## Referencia Personal

### **Monseñor OSCAR URBINA ORTEGA**

Vicepresidente conferencia episcopal de Colombia  
Celular 310 256 4271

## Referencias Laborales

### **Doctor ALVARO SALGAR VILLAMIZAR**

Presidente Clínica San José de Cúcuta  
Ex gobernador del departamento Norte de Santander  
Celular 315 381 1513

### **Doctor HUGO LEON MONSALVE HERNANDEZ**

Conferencista internacional y consultor empresarial.  
Celular 316 509 8404

### **Doctora Nancy Duarte Pabón**

Subdirectora Académica Universidad Cooperativa de Colombia  
Celular 3217607127