

# Universidad de Huánuco

## Facultad de Ingeniería

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS E INFORMÁTICA



## TESIS

DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO DE LA  
CLINICA MARIA DE LOS ANGELES DE LA CIUDAD  
DE HUANUCO 2017.

Para Optar el Título Profesional de :  
**INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

### TESISTA

Bach. PONCE RUNCO, Anderson Henry

### ASESOR

Ing. LÓPEZ DE LA CRUZ, Edgardo Cristiam Iván

HUÁNUCO-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
*Facultad de Ingeniería*

E.A.P. DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE INGENIERO(A) DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 12:00 horas del día 18 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

Hector Paul Zacarías Ventura (Presidente)  
José Antonio Muñoz Vicente (Secretario)  
Paola Edver Solís Jara (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 637-2018-D-FI-UOH, para evaluar la **Tesis** intitulada:

"Diagnostico de la gestión de servicios de la clínica María de los Angeles de la ciudad de Huánuco 2017"

presentado por el (la) Bachiller Anderson Henry Ponce Runco, para optar el Título Profesional de Ingeniero(a) de Sistemas e Informática.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas: precediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de Bueno. (Art. 47)

Siendo las 18:15 horas del día 18 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Presidente

  
Secretario

  
Vocal

## **DEDICATORIA**

***A Dios.***

*Por haberme permitido llegar hasta este punto y  
haberme dado salud para lograr mis objetivos,  
además de su infinita bondad y amor.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento al Ing. Edgardo Cristiam Iván López de la Cruz asesor de esta tesis, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.*

## INDICE

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTOS .....	4
INDICE .....	5
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPITULO I .....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1 Descripción del problema .....	11
1.2 Formulación del problema .....	12
1.3 Objetivo General .....	13
1.4 Objetivos Específicos.....	13
1.5 Justificación de la investigación .....	13
1.6 Limitaciones de la investigación .....	14
1.7 Viabilidad de la investigación.....	14
CAPITULO II .....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	16
2.2 Bases Teóricas .....	18
2.3 Definiciones conceptuales .....	21
2.4 Hipótesis.....	23
2.5 Variables.....	23
2.5.1 Variable Descriptiva .....	23
2.6 Operacionalización de Variables .....	23
CAPITULO III .....	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	24
3.1 Tipo de Investigación .....	24
3.1.1. Enfoque.....	24

3.1.2. Alcance .....	24
3.1.3. Diseño .....	24
3.2 Población y Muestra .....	24
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	25
CAPITULO IV.....	26
RESULTADOS.....	26
4.1 Procesamiento de datos .....	26
CAPITULO V.....	31
DISCUSION DE RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES .....	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	35
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N.º 01: ¿En qué tiempo se le genero su historial de paciente? .....	29
Cuadro N.º 02: ¿En qué tiempo se tardó para buscar su historial de paciente? .....	30
Cuadro N.º 03: ¿En qué tiempo se le genero su informe de atención paciente? .....	31
Cuadro N.º 04: ¿Qué le pareció la atención al cliente en el área de admisión? .....	32
Cuadro N.º 05: ¿Qué le pareció el procedimiento de atención de citas? .....	33

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.º 01: ¿ En qué tiempo se le generó su historial de paciente? .....	29
Gráfico N.º 02: ¿En qué tiempo se tardó para buscar su historial de paciente? .....	30
Gráfico N.º 03: ¿En qué tiempo se le generó su informe de atención paciente? .....	31
Gráfico N.º 04: ¿Qué le pareció la atención al cliente en el área de admisión? .....	32
Gráfico N.º 05: ¿Qué le pareció el procedimiento de atención de citas? ....	33



## RESUMEN

La investigación realizada tuvo el fin de realizar un diagnóstico en cuanto a la gestión de servicio prestado en la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco.

Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo a un nivel descriptivo teniendo como objetivo principal diagnosticar la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco en el 2017 y a su vez evaluar la atención a los clientes de la clínica, esto se realizó mediante la aplicación de encuestas a 73 pacientes de la clínica para así poder saber el grado de aceptación de varios indicadores con respecto al servicio de gestión prestado por la Clínica.

Los servicios que han sido analizados están relacionados a la gestión de creación de historial de paciente, consulta de historial de paciente, generación de informes de paciente, y generación de citas.

Esta investigación precede a una propuesta de aplicación tecnológica posterior, donde habiendo encontrado una deficiencia en la gestión de servicio prestado por la clínica, se insta a utilizar o implementar un sistema de información para la mejora de los procesos relacionados a la gestión de servicio de la clínica y así poder mejorar los inconvenientes encontrados en esta fase de diagnóstico.

Palabras clave: servicio de gestión, análisis, diagnóstico de gestión de servicios.

## **ABSTRACT**

The research carried out was aimed at making a diagnosis regarding the management of the service provided at the María de los Ángeles clinic in the City of Huánuco.

Work was carried out under a quantitative approach at a descriptive level with the main objective of diagnosing the service management of the María de los Ángeles clinic in the City of Huánuco in 2017 and at the same time evaluating the attention to the clients of the clinic. conducted by means of the application of surveys to 73 patients of the clinic so as to be able to know the degree of acceptance of several indicators with respect to the management service provided by the Clinic.

The services that have been analyzed are related to the management of creation of patient history, consultation of patient history, generation of patient reports, and generation of appointments.

This research precedes a proposal of later technological application, where having found a deficiency in the service management provided by the clinic, it is urged to use or implement an information system for the improvement of the processes related to the service management of the clinic and thus be able to improve the inconveniences found in this phase of diagnosis.

Keywords: management service, analysis, service management diagnosis.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del problema

La clínica María de los Ángeles, ubicada en el Jr. Constitución # 832, brinda los servicios, especialidades de: medicina general, gineco-obstetricia, cirugía laparoscópica, cardiología, medicina interna, urología, gastroenterología reumatología, cirugía plástica, neurología, dermatología y neumología, dichos servicios son atendidos por diferentes profesionales de la salud en su mayoría médicos, enfermeras y asistentes, también se cuenta con un personal administrativo encargado del proceso de atención de citas y consultas.

En cuanto al proceso de la obtención de citas es manual por lo que implica que el personal encargado de dar la cita cuenta con un cuaderno cardex donde anota la cita correspondiente, esto es, el nombre del paciente, el nombre del servicio, el médico y la fecha de atención. Obviamente este proceso conlleva a una falta de organización y genera mucho papeleo y desorden, ya que algunas veces los cuadernos se extravían, se traspapelan, incluso se pueden generar duplicados de nombres de pacientes ya habiendo registrado anteriormente. Las consecuencias de estas desorganizadas actividades trae consigo la demora en la atención del paciente, ya que el personal debe registrar nuevamente el paciente tomando los datos, incluso cometiendo el error de escribir mal el dato de un paciente, esto produce la insatisfacción del paciente y posterior queja, haciendo que la clínica pierda clientes por esta situación o desprestigio de la misma, también los médicos son afectados por esta situación debido a que al momento de generar las historias clínicas, deben hacerlo en un folder y manualmente, esto también genera mucho papeleo y desorganización, ya que al momento de buscar un historial no es encontrado, tomando un tiempo adicional al médico de generar nuevamente el historial provocando nuevamente una insatisfacción y descontento en el cliente paciente.

Adicional a lo anterior cabe mencionar que también se trabaja con una hoja de programación en la cual se anotan los días disponibles de los servicios a ser atendidos por cada medico y en cada horario, esta hoja se pega en la pared y suele ocurrir que hay veces es arrancada o despegada, y también es tomada por alguno de los médicos y no es devuelta en su debida oportunidad, en consecuencia, el personal administrativo ante una llamada o una cita en forma personal por parte del cliente, no tiene la información necesaria y hace esperar al cliente para llamar al médico en cuestión y preguntar su disponibilidad.

En ese sentido se opta por realizar un diagnóstico de la situación actual de la clínica en relación a la gestión del servicio, específicamente a la atención al cliente, para posteriormente dar una propuesta de solución a los problemas mencionados anteriormente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco en el 2017?

### **Problema Específico**

- ¿Cuál es el tiempo de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017?
- ¿Cuál es el tiempo de consulta de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017?
- ¿Cuál el tiempo de generación de expediente de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017?
- ¿Cuál es el porcentaje de aceptación del servicio brindado en admisión?
- ¿Cuál es el porcentaje de aceptación en cuanto a la generación de citas?

### **1.3 Objetivo General**

Diagnosticar la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco en el 2017.

### **1.4 Objetivos Específicos**

- Determinar el tiempo de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017.
- Determinar el tiempo de consulta de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017.
- Determinar el tiempo de generación de expediente de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017.
- Describir la escala de aceptación en cuanto al servicio brindado en admisión.
- Describir la escala de aceptación en cuanto a la generación de citas.

### **1.5 Justificación de la investigación**

#### *Justificación Teórica:*

El motivo en cuanto al estudio de dicha investigación desde la perspectiva teórica es para crear una fuente de consulta para posteriores investigaciones en relación al diagnóstico de la gestión de atención de clínicas.

#### *Justificación Práctica:*

Mediante dicho estudio de investigación se da a conocer la situación actual en la atención de la clínica, en base a este análisis previo, se propone a posteriori una solución práctica para la mejora de los servicios de la clínica, como por ejemplo un sistema de información.

### *Justificación Metodológica:*

La metodología es el Análisis, que se emplea para determinar la situación actual de la gestión de servicio de una clínica.

## **1.6 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones encontradas para realizar el presente estudio de investigación fueron:

- El diagnóstico solo se basa en el indicador: atención al cliente, que forma parte de la dimensión: gestión de servicio.
- Los clientes de la clínica podrían ser pacientes y también clientes que solo fueron atendidos una sola vez, esto puede modificar o variar el resultado de las encuestas.
- La recolección de datos y aplicación de encuestas estará determinado en base al tiempo y disposición de los horarios y días de atención de la clínica, pudiendo conllevar a un tiempo adicional para la investigación.

## **1.7 Viabilidad de la investigación**

### **Viabilidad Técnica.**

El viable desde un punto de vista técnico, porque se cuenta con los recursos materiales y tecnologías necesarias para llevar a cabo el proyecto de investigación.

### **Viabilidad Socioeconómica.**

El proyecto de investigación es viable económicamente, ya que el presupuesto asignado cubre los costos del análisis y diagnóstico del servicio de gestión de la clínica. En cuanto a la inversión es propia y grupal, el conjunto de investigadores del presente proyecto de

investigación correrá con los gastos implicados en el desarrollo y ejecución de dicho estudio de investigación.

**Viabilidad Institucional.**

El estudio es viable desde el punto de vista institucional para su desarrollo e implementación, debido a las facilidades brindadas en cuanto al acceso de información del diagnóstico de la institución, así mismo de poder contar con el apoyo de cada uno de los trabajadores tanto del área administrativa como el área médica. En cuanto al beneficio efectivo del presente proyecto de investigación, estará dirigido tanto al personal administrativo, personal médico y a los pacientes de la clínica.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### A nivel Internacional:

- a. Goyeneche Montoya, A. (2010 Bogotá). Análisis y diseño de un sistema informatizado para la Dinamización de los procesos y procedimientos practicados en la atención médico hospitalaria de los pacientes de oncología de un hospital público. Los puntos más resaltantes que se pueden rescatar de este trabajo de tesis son: Llevar un archivo de las historias clínicas, da cumplimiento a la ley evitando sanciones, que puedan poner en riesgo a la empresa, su buen nombre y su reputación, trayendo consecuencias irreversibles. El archivo de historias permite conservarlas en el 100% de los casos, evitando pérdida y por lo tanto molestias del paciente o la empresa contratante. Al reorganizar los procesos con el apoyo de una herramienta tecnológica no sólo puede disminuir el tiempo en la atención de los pacientes, si no que lleva mejorar el servicio y por lo tanto aumentar la satisfacción del cliente.
  
- b. Prado León, J. (2003 Guayaquil). Diseño y elaboración de un sistema de información para perfiles estadísticos de pacientes con diabetes e hipertensión. Caso clínicas de la ciudad de Guayaquil. Los puntos más resaltantes que se pueden rescatar de este trabajo de tesis son: El resultado del desarrollo de esta tesis es un sistema que permite el manejo de la información de la historia clínica de los pacientes, acceder a estadísticas y gráficos que permitan a los doctores emitir análisis sustentados en la información que dispone el sistema. Los usuarios de Internet pueden acceder a una gama de recursos que posee SIPE tanto en información, estadísticas y gráficos, que generarán un crecimiento en términos de información, cultura y herramienta de análisis. Conocer



estadísticas de la salud de la población ecuatoriana es de gran interés para el tratamiento global de los problemas de salud en nuestro país. Estudiar las enfermedades, síntomas, tratamientos de las enfermedades en nuestro caso la diabetes y la Hipertensión es de gran importancia, pues el bienestar y salud del ser humano es de esencial importancia.

*A nivel Nacional:*

- a. García Céspedes, C. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica. Para optar el Título de Ingeniero Informático. Los puntos más resaltantes que se pueden rescatar de este trabajo de tesis son los siguientes: En la OGM de la clínica hay integrantes que tienen los conocimientos técnicos necesarios de base de datos y gestión por procesos, quienes pueden ser los encargados de manejar el sistema BPM, realizar cambios en los procesos y dar mantenimiento a la base de datos del sistema. El proyecto cubre la oportunidad mencionada en el análisis FODA sobre el objetivo de la clínica que trata de elevar los niveles de madurez de sus procesos de gestión de su staff médico para lograr certificaciones internacionales de gestión.
  
- b. Márquez Redhead, J. (2013). Implementación de un sistema de información que apoye el proceso diario de elaboración de cronogramas del personal de medicina física y rehabilitación de un hospital. Para optar por el Título de Ingeniero Informático. Los puntos más resaltantes que se pueden rescatar de este trabajo de tesis son los siguientes: Se ha logrado implementar un sistema de información que cumple con los requisitos planteados y que permite la asignación de citas minimizando el tiempo de espera de los pacientes para acceder a su primera terapia. Además, permite un adecuado control de los pacientes desertores; es decir, aquellos que, a pesar de contar con un cronograma de atención, no acuden oportunamente a sus tratamientos.

- c. Sánchez Mercado, A. (2011). Análisis y diseño de un sistema informatizado para la Dinamización de los procesos y procedimientos practicados en la atención médico hospitalaria de los pacientes de oncología de un hospital público. Los puntos más resaltantes que se pueden rescatar de este trabajo de tesis son los siguientes: La informatización, de los procesos y procedimientos practicados en la atención médica hospitalaria del hospital Santa Rosa, requiere ser hecho en fases por ser de carácter multidisciplinario y de gran envergadura. El gran número de procedimientos, para los diferentes procesos que tienen cada área del hospital (áreas de soporte y áreas asistenciales); así como, la dificultad que presenta la transferencia de conocimiento, para la construcción del modelo abstracto que represente el sistema de asistencia a pacientes y su consiguiente flujo de datos, justifica la segmentación del proyecto. La metodología más apropiada para desarrollar un proyecto de informatización de gran envergadura y que se ejecute por fases, es RUP.

## **2.2 Bases Teóricas**

- a. **Sistemas de información.** (LAUDON, KENNETH C. Y LAUDON, JANE P., 2012), Podemos plantear la definición técnica de un sistema de información como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización. Además de apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y trabajadores del conocimiento a analizar problemas, visualizar temas complejos y crear nuevos productos.

Los sistemas de información contienen información sobre personas, lugares y cosas importantes dentro de la organización, o en el entorno que la rodea. Por información nos referimos a los datos que se han modelado en una forma significativa y útil para los seres humanos. Por

el contrario, los datos son flujos de elementos en bruto que representan los eventos que ocurren en las organizaciones o en el entorno físico antes de ordenarlos e interpretarlos en una forma que las personas puedan comprender y usar.

Hay tres actividades en un sistema de información que producen los datos necesarios para que las organizaciones tomen decisiones, controlen las operaciones, analicen problemas y creen nuevos productos o servicios. Estas actividades son: entrada, procesamiento y salida. La entrada captura o recolecta los datos en crudo desde el interior de la organización o a través de su entorno externo. El procesamiento convierte esta entrada en bruto en un formato significativo. La salida transfiere la información procesada a las personas que harán uso de ella, o a las actividades para las que se utilizará.

### **Actividades Principales de los Sistema de Información Gerencial**

- Reciben datos como entrada, procesan los datos por medio de cálculos, combinan elementos de los datos, etc.
- Proporcionan información en manuales, electromecánicos y computarizados
- Sistema de Información de Procesamiento de Transacciones, Sistema de Información para Administradores, Sistema de Información de Informes Financieros Externos.

### **Planeación y Control.**

Todas las funciones gerenciales; Planeación, Organización, Dirección y Control son necesarias para un buen desempeño organizacional. Para apoyar estas funciones, en especial la Planeación y el Control son necesarios los Sistemas de Información Gerencial. Por tanto el valor

de la información proporcionada por el sistema, debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos: Gestión, oportunidad, cantidad y relevancia

**Gestión:**

Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.

**Oportunidad:**

Para lograr un control eficaz, las medidas correctivas en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes de que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con anterioridad.

**Cantidad:**

Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o decisiones desacertadas.

**Relevancia:**

La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades.

### **Estructura de un S. I. G.**

Asimismo se define SIG como:

Un sistema integrado usuario –maquina, el cual implica que algunas tareas son mejor realizadas por el hombre, mientras que otras son muy bien hechas por la máquina, para prever información que apoye las operaciones, la administración y las funciones de toma de decisiones en una empresa.

El sistema utiliza equipos de computación y software, procedimientos, manuales, modelos para el análisis la planeación el control y la toma de decisiones y además una base de datos.

El sistema de información gerencial se puede informar como una estructura piramidal.

1.-La parte inferior de la pirámide está comprendida por la información relacionada con el procesamiento de las transacciones preguntas sobre su estado.

2.-El siguiente nivel comprende los recursos de información para apoyar las operaciones diarias de control.

3.-El tercer nivel agrupa los recursos del sistema de información para ayudar a la planeación táctica y la toma de decisiones relacionadas con el control Administrativo.

4.-El nivel más alto comprende los recursos de información necesarios para apoyar la planeación estratégica y la definición de política de los niveles más altos de la administración

### **2.3 Definiciones conceptuales**

**Elicitación:** Es un término de computación que puede referirse más que nada al traspaso de información de un punto a otro, en forma fluida. Está asociado a la psicología como un concepto que refiere al traspaso de información en forma fluida de un ser humano a otro por medio del lenguaje.

**Fichero Fuente:** El código fuente de un programa informático (o software) es un conjunto de líneas de texto con los pasos que debe seguir la computadora para ejecutar dicho programa.

**Foda:** El análisis DAFO, también conocido como análisis FODA o DOFA, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

**Hardware:** La palabra hardware en informática se refiere a las partes físicas tangibles de un sistema informático; sus componentes eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado componen el hardware; contrariamente, el soporte lógico e intangible es el llamado software.

**SI:** Un sistema de información (SI) es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo. Dichos elementos formarán parte de alguna de las siguientes categorías:

**SIG:** Estos sistemas son el resultado de interacción colaborativa entre personas, tecnologías y procedimientos colectivamente llamados sistemas de información orientados a solucionar problemas empresariales.

**Sistema:** Un sistema es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma).

**Software:** Se conoce como software al equipo lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes

lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.

## 2.4 Hipótesis

Siendo la investigación de naturaleza descriptiva, no se establece una hipótesis, ya que solo se describirá la situación actual del servicio prestado por la clínica.

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Variable Descriptiva

X: Servicio de la Clínica María de los Ángeles.

## 2.6 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
Gestión de servicio	Atención a los Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiempo de generación de historial de paciente</li> <li>• tiempo de consulta de generación de historial de paciente</li> <li>• tiempo de generación de expediente de paciente.</li> <li>• nivel de aceptación del servicio brindado en admisión</li> <li>• nivel de aceptación en cuanto a la generación de citas.</li> </ul>

# CAPITULO III

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de Investigación

#### 3.1.1. Enfoque

El presente estudio de investigación tiene el enfoque cuantitativo según explica (Sampieri,2014): en su obra metodología de la investigación, “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

#### 3.1.2. Alcance

Esta investigación por su naturaleza es de nivel descriptivo, ya que el objetivo de la investigación es diagnosticar la situación actual de la gestión de servicio de la clínica,

#### 3.1.3. Diseño

El diseño que presenta el estudio de investigación es no experimental de corte transversal:

O -> M

*Dónde:*

**O** = Observación

**M** = Grupo de investigación (clientes pacientes de la clínica)

### 3.2 Población y Muestra

- Nuestra población de clientes es de 450 pacientes, cantidad promedio de pacientes atendidos en un mes en las diferentes especialidades de la clínica.
- Unidad de análisis → atención clientes



### **Muestra Cliente-Paciente:**

Para considerar la muestra se tiene un promedio de 450 clientes la cual se eligió una población de 100 con fines de cálculo.

$$n = \frac{(Z_{\infty})^2 \times P \times Q \times N}{(e)^2 \times (N - 1) + (Z_{\infty})^2 \times P \times Q}$$

$$n = 73$$

Dónde:

P=0.5 → proporción de aceptación

Q=0.5 → proporción de negación

N=800 → tamaño de población

$Z_{\infty}$  =1.64 → nivel de aceptación 90%

e=0.05 → error

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este estudio de investigación se usa la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con el propósito de recolectar toda la información de los clientes-pacientes para analizar la opinión en cuanto al servicio prestado de la clínica.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS mediante la estadística descriptiva, los datos provenientes de las encuestas serán tabulados e ingresados al software, posteriormente se usará el mismo software para su respectivo análisis e interpretación de los datos mediante el uso de cuadros, tablas y gráficas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

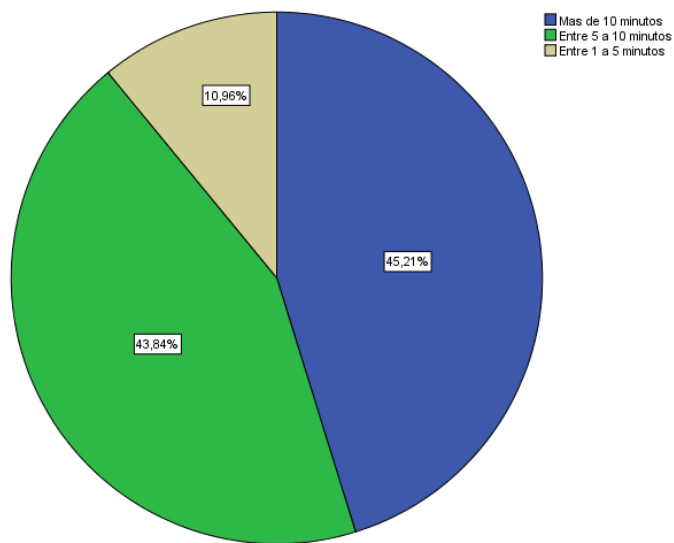
#### 4.1 Procesamiento de datos

Cuadro N.º 1: ¿En qué tiempo se le genero su historial de paciente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Pésimo	33	45,2
Regular	32	43,8
Buena	8	11,0
Total	73	100,0

Fuente: Instrumento de medición documental aplicado a la población de estudio

Gráfico N.º 1: ¿En qué tiempo se le genero su historial de paciente?

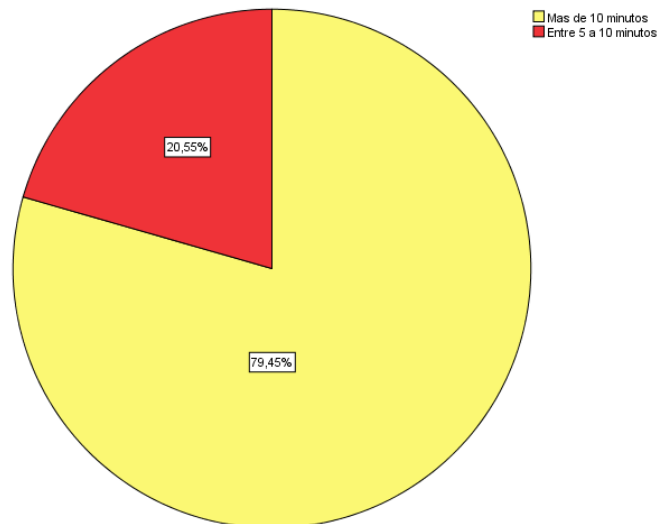


*Cuadro N.º 2: ¿En qué tiempo se tardó para buscar su historial de paciente?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mas de 10 minutos	58	79,5
	Entre 5 a 10 minutos	15	20,5
	Total	73	100,0

Fuente: Instrumento de medición documental aplicado a la población de estudio

*Gráfico N.º 2: ¿En qué tiempo se tardó para buscar su historial de paciente?*

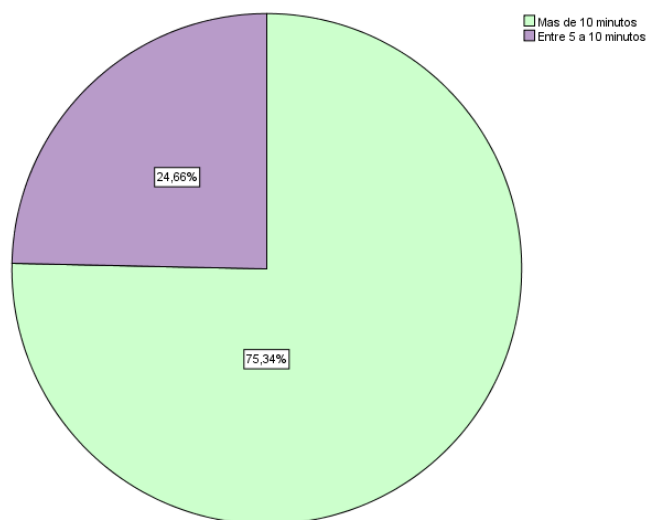


*Cuadro N.º 3: ¿En qué tiempo se le genero su informe de atención paciente?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mas de 10 minutos	55	75,3
	Entre 5 a 10 minutos	18	24,7
Total		73	100,0

Fuente: Instrumento de medición documental aplicado a la población de estudio

*Gráfico N.º 3: ¿En qué tiempo se le genero su informe de atención paciente?*

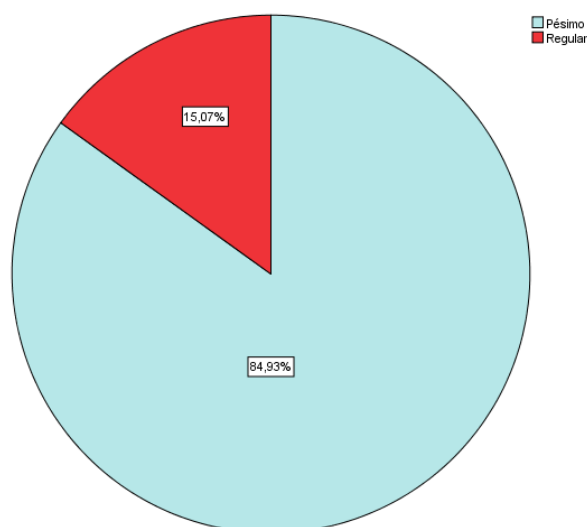


Cuadro N.º 4: ¿Qué le pareció la atención al cliente en el área de admisión?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Pésimo	62	84,9
Regular	11	15,1
Total	73	100,0

Fuente: Instrumento de medición documental aplicado a la población de estudio

Gráfico N.º 4: ¿Qué le pareció la atención al cliente en el área de admisión?

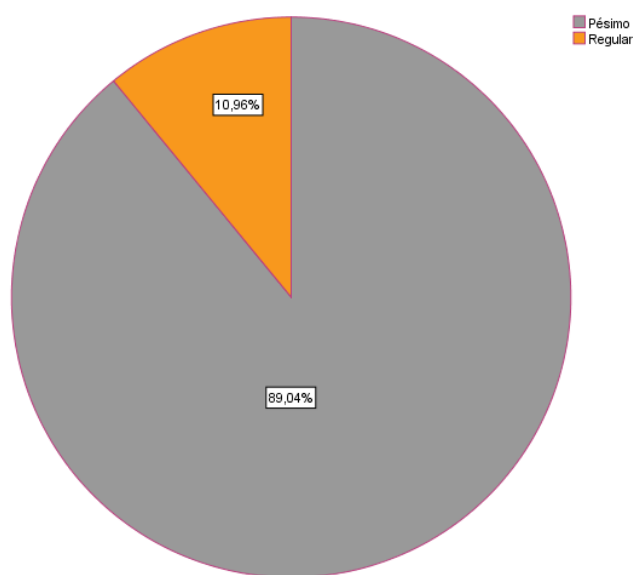


Cuadro N.º 5: ¿Qué le pareció el procedimiento de atención de citas?

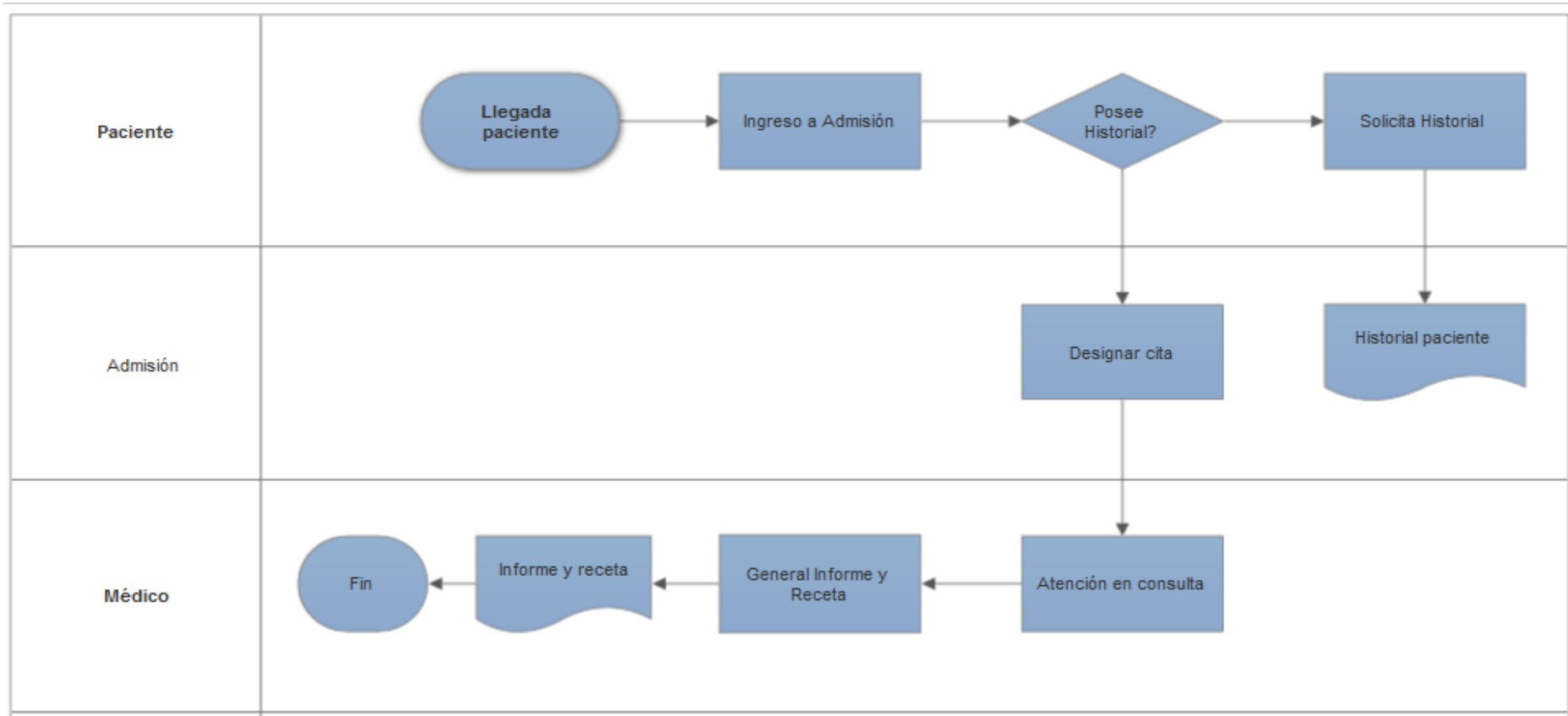
	Frecuencia	Porcentaje
Válido Pésimo	65	89,0
Regular	8	11,0
Total	73	100,0

Fuente: Instrumento de medición documental aplicado a la población de estudio

Gráfico N.º 5: ¿Qué le pareció el procedimiento de atención de citas?



### DIAGRAMA FLUJO DE PROCESO DE ATENCION AL PACIENTE DE LA CLINICA



DESCRIPCIÓN: Se aprecia tres entes principales: paciente, personal de admisión y médico, cuando el paciente llega a la clínica se verifica si es que cuenta con un historial, si no tiene historial se procede a crear el historial, de lo contrario se le asigna una cita con el medico correspondiente en la fecha solicitada, luego se procede con la atención del paciente en consultorio por la especialidad solicitada, el medico posteriormente general un informe y así mismo la receta o la lista de medicamentos.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

Después de haber realizado el diagnóstico de la situación actual en cuanto a los servicios prestados de la clínica María de los Ángeles, se obtuvieron los siguientes resultados: con respecto al tiempo estimado al generar el historial de paciente, el 45% de los encuestado respondieron que tomó más de 10 minutos, el 44% entre 5 a 10 minutos y solo el 11% entre 1 a 5 min, esto se traduce en la insatisfacción de los clientes al momento de solicitar la generación de su historial. Con respecto al tiempo de búsqueda del historial hubo un descontento en los pacientes ya que el 79% de la población contestaron que les tomó más de 10 minutos esperar los resultados de búsqueda de su historial, mientras que solo 21% si estaba espero entre 5 a 10 minutos.

En relación al tiempo de espera para obtener el informe de atención del paciente, donde incluye las recetas e indicaciones, el 75% de los encuestados respondieron que esperaron más de 10 minutos, mientras que el 25% afirmaron que esperaron entre 5 a 10 minutos. También el 85% de los encuestados no están conformes con el procedimiento de atención en la clínica debido a las largas esperas y las búsquedas de los historiales de los pacientes, solo el 25% esta conforme con la atención prestada. Cuando se les pregunto acerca del procedimiento de generación de citas, respondieron en forma desconforme, siendo así el 89% de los encuestados que soportan esta respuesta.

Antes lo resultados expuestos podemos concluir que existe una carencia en el servicio de atención de la clínica, y por lo tanto una insatisfacción por parte de los clientes pacientes, esta carencia se puede traducir en la falta de un sistema que pueda automatizar y optimizar el proceso de atención, de generación y búsquedas de historiales, generación de citas, y generación de los informes de atención.



## **CONCLUSIONES**

- Se ha evaluado la atención a los clientes de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017.
- Se ha detectado una insatisfacción por parte de los clientes ante los servicios prestados de la clínica.
- Los procesos de atención al cliente en el ara de atención, son lentos y requieren de la elaboración manual de varios documentos.
- La elaboración de la cita es en forma manual y en libro.
- La elaboración de historiales médicos y expedientes también es en forma manual, conllevando a una perdida de tiempo y de recursos y también provocando perdidas de documentos e inserción incorrecta de los datos de los pacientes.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la clínica la implementación de un sistema de información que pueda sistematizar y optimizar el proceso de atención de la clínica, asimismo la generación automática de documentos como citas, historiales, expedientes mediante el sistema.
- También se recomienda la capacitación del personal de atención para el uso de las nuevas herramientas o sistemas que podrían ayudar o mejorar el proceso de atención.
- Tomar en cuenta los resultados de la investigación para adoptar una actitud proactiva en cuanto a los problemas de atención de la clínica, superarlos y así mejorar la satisfacción y aceptación de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bertalanffy, L. V. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.

Davis, Gordon M y Olson, Margrethe H. (1994). *Sistemas de Información Gerencial*. McGraw-Hill.

GRUPO NORIEGA EDITORES. (1993). *INTRODUCCIÓN A LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS*. Baldaras 95, C.P. 06040, México, D.F.: EDITORIAL U MUSA, S.A. de C.V.

ITSA. (2008). *Metodologías De Desarrollo De Software*. Canada: Canada Pen.

Jacoboson, I., Booch, G., Rumbaugh J. (2000). *Proceso Unificado de Desarrollo de Software*. New York: Mc Graw Hill.

John. (2008). *Achieving Excellence Through Customer Service*. USA: Best Sellers Publishing.

LAUDON, KENNETH C. Y LAUDON, JANE P. (2012). *Sistemas de información gerencial*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Mata, R. M. (2005). *Teoría y pensamiento administrativo*.

Wikipedia. (06 de Marzo de 2017). *Sistema de información*. Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_informaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_informaci%C3%B3n)

Goyeneche Montoya, A. (2010). *Análisis y diseño de un sistema informatizado para la Dinamización de los procesos y procedimientos practicados en la atención médico hospitalaria de los pacientes de oncología de un hospital público*. (tesis de Grado). Universidad PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA de Bogotá, Colombia.

- Prado León, J. (2003). *Diseño y elaboración de un sistema de información para perfiles estadísticos de pacientes con diabetes e hipertensión* (tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador.
- García Céspedes, C. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema BPM para la oficina de gestión de médicos de una clínica (tesis de Grado). Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Márquez Redhead, J. (2013). Implementación de un sistema de información que apoye el proceso diario de elaboración de cronogramas del personal de medicina física y rehabilitación de un hospital (tesis de Grado). Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Sánchez Mercado, A. (2011). Análisis y diseño de un sistema informatizado para la Dinamización de los procesos y procedimientos practicados en la atención médico hospitalaria de los pacientes de oncología de un hospital público (tesis de Grado). Universidad Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Ambrosio Trujillo, L. y Ponce Enrique E. (2015). Desarrollo del aplicativo psicotec 1.0 para el mejoramiento del proceso de la toma de decisión vocacional y profesional en los alumnos del 5to grado de secundaria de instituciones educativas públicas del distrito de amarilis-2015 (tesis de Grado). Universidad de Huánuco, Perú.

## **ANEXOS**

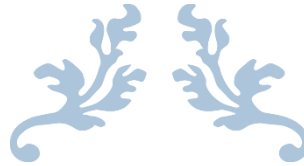
DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE SERVICIO DE LA CLINICA MARIA DE LOS ANGELES DE LA CIUDAD DE HUANUCO 2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco en el 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Diagnosticar la gestión de servicio de la clínica María de los Ángeles de la Ciudad de Huánuco en el 2017.</p>				<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Según la recolección de las variables: Prospectivo</p> <p>Según la naturaleza de la investigación: Descriptivo</p> <p>Según la medición de las variables: Transversal</p> <p>Según la intervención del investigador: Observacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental – de Corte Transversal</p> <p>O -&gt; M</p>
<p><b>Problema Específico</b></p> <p>¿Cuál es el tiempo de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017? ¿Cuál es el tiempo de consulta de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017? ¿Cuál es el tiempo de generación de expediente de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017? ¿Cuál es el porcentaje de aceptación del servicio brindado en admisión? ¿Cuál es el porcentaje de aceptación en cuanto a la generación de citas?</p>	<p><b>Objetivo Específico</b></p> <p>Determinar el tiempo de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017. Determinar el tiempo de consulta de generación de historial de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017. Determinar el tiempo de generación de expediente de paciente de la clínica María de los Ángeles de la ciudad de Huánuco en el 2017. Describir la escala de aceptación en cuanto al servicio brindado en admisión. Describir la escala de aceptación en cuanto a la generación de citas.</p>	Gestión de servicio	Atención a los Clientes	<p>tiempo de generación de historial de paciente</p> <p>tiempo de consulta de generación de historial de paciente</p> <p>tiempo de generación de expediente de paciente.</p> <p>nivel de aceptación del servicio brindado en admisión</p> <p>nivel de aceptación en cuanto a la generación de citas.</p>	

## **CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE-PACIENTE**

*Lea detalladamente las preguntas y sus opciones y marque con una X la opción que Ud. vea por conveniente*

1. ¿En qué tiempo se le genero su historial de paciente?
  - Menos de 1 minuto
  - Entre 1 a 5 minutos
  - Entre 5 a 10 minutos
  - Mas de 10 minutos
  
2. ¿En qué tiempo se tardó para buscar su historial de paciente?
  - Menos de 1 minuto
  - Entre 1 a 5 minutos
  - Entre 5 a 10 minutos
  - Mas de 10 minutos
  
3. ¿En qué tiempo se le genero su informe de atención paciente?
  - Menos de 1 minuto
  - Entre 1 a 5 minutos
  - Entre 5 a 10 minutos
  - Mas de 10 minutos
  
4. ¿Qué le pareció la atención al cliente en el área de admisión?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Pésima
  
5. ¿Qué le pareció el procedimiento de atención de citas?
  - Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Pésima



---

# CLINICA MARIA DE LOS ANGELES

---

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES





## **INTRODUCCION**

El Manual de Organización y Funciones – MOF, constituye una de las herramientas con que cuentan las organizaciones, para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas, asistenciales u operativas; constituyendo un instrumento de comunicación, por lo que es fundamental su existencia.

El MOF, también es un documento técnico - normativo de gestión institucional, que sirve como documento de referencia para la toma de decisiones de los servidores con cargos de jerarquía superior que dirigen y orientan los destinos de la institución; así como documento guía para el trabajador en general; donde se indica las diversas funciones, responsabilidades, deberes y obligaciones tanto para el superior como para el subordinado que le corresponden desarrollar según cada cargo o puesto de trabajo asignado a la dependencia y su naturaleza, de acuerdo a la estructura funcional a la cual corresponda o pertenezca.

El presente Manual de Organización y Funciones de la Clínica María de los Ángeles - Huánuco, es un documento normativo de Gestión Institucional que determina su organización interna hasta el nivel de cargo o puesto de trabajo, y constituye a la vez una fuente permanente de información técnica que permite conocer en forma clara la estructura orgánica, funciones y relaciones de la Clínica María de los Ángeles - Huánuco; asimismo responder a la necesidad de cada uno de los componentes del talento humano que labora en él, tenga pleno conocimiento tanto de su ubicación como del rol que deben desempeñar dentro de la estructura. Al mismo tiempo, es un instrumento que posibilita normar, supervisar y controlar el cumplimiento de las funciones y atribuciones según corresponda a cada nivel de cargo, teniendo en mente y consideración que somos un solo cuerpo, es decir una unidad dentro del cual todos formamos parte, y; cuyo principal fundamento, para constituirse como tal, reside en la necesidad indispensable de armonizar voluntades, esfuerzos y capacidades para realizar con eficacia, eficiencia y efectividad, las tareas que son propicias de la unidad orgánica y en plena concordancia con los objetivos, políticas y metas de mencionada Clínica y el Ministerio de Salud, actualmente vigentes, estará orientado a lograr una gestión administrativa y operativa, dinámica, eficaz y flexible.

## **OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

### **OBJETIVO DEL MANUAL**

El Manual de Organización y Funciones de la Clínica María de los Ángeles – Huánuco, es un documento técnico normativo de gestión, que tiene los siguientes objetivos.

Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas y externas y los requisitos de los cargos establecidos en el Cuadro para Asignación de Personal y contribuir al cumplimiento de las funciones generales establecidas en el

### **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA CLÍNICA MARÍA DE LOS ÁNGELES – HUÁNUCO**

Facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas, así como la coordinación y la comunicación de todos sus integrantes, eliminando la duplicidad de esfuerzos, confusión e incertidumbre para el cumplimiento de las funciones asignadas a los cargos o puestos de trabajo.

Servir como instrumento de comunicación y medio de capacitación e información para entrenar, capacitar y orientación permanente al personal.

Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar el control de las actividades y tareas delegadas.

### **CRITERIOS DE DISEÑO**

Para el desarrollo del presente manual, se han aplicado los criterios que a continuación se mencionan:

#### **1. EFICACIA Y EFICIENCIA**

La eficacia, expresada como la capacidad de los directivos y servidores para alcanzar las metas y resultados planificados, por lo cual las funciones se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de las funciones generales, aprovechando al máximo los recursos disponibles y estableciendo funciones que aseguren la evaluación de los resultados.

La eficiencia, está referida a producir el máximo resultado con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Se busca la mayor eficiencia en la utilización de los recursos, por lo tanto se debe eliminar la duplicidad

o superposición de funciones y atribuciones entre funcionarios y servidores.

## 2. RACIONALIDAD

Las funciones deben diseñarse o rediseñarse con el fin de obtener el máximo de efectividad con el menor costo posible.

## 3. UNIDAD DE MANDO

Todo cargo dependerá jerárquicamente de un solo superior.

## 4. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Se debe establecer con claridad las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, para que los Directores de nivel superior puedan delegar autoridad necesaria a los niveles inferiores y se puedan adoptar decisiones en los procesos de operación y cumplir con las responsabilidades asignadas. Las responsabilidades deben ser claramente definidas, para que no exista el riesgo que pueda ser evadida o excedida por algún funcionario o servidor.

La delegación de la autoridad debe tener un medio efectivo de control, para establecer el cumplimiento de las funciones, actividades y tareas asignadas. Por su parte, todo empleado debe estar obligado a informar a su superior sobre las actividades y tareas ejecutadas y los resultados obtenidos, en función a lo que espera lograr.

## 5. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Las funciones, actividades y tareas de los servidores, deben ser definidas y limitadas de modo que exista independencia y separación entre funciones incompatibles que, entre otras, son: autorización, ejecución, registro, custodia de fondos, valores y bienes y, control de las operaciones, debiendo distribuirse a varios cargos evitando que los aspectos fundamentales de una transacción u operación se concentren en manos de una sola persona o unidad operativa, dado que por tratarse de funciones incompatibles, existe un alto riesgo de que pueda incurriarse en errores, despilfarros, actos irregulares o ilícitos.

## 6. SISTEMATIZACIÓN

Las funciones, actividades y tareas forman parte de sistemas estrictamente definidos, los que forman parte de procesos, sub procesos o procedimientos.

Las funciones deben tener un fin, es decir definirse en base a cumplimiento de las funciones generales centradas en el usuario y estar interrelacionadas.

#### 7. TRABAJO EN EQUIPO

La conformación de equipos de trabajo, permite simplificar y flexibilizar la organización, acortando y agilizando la cadena de mando y facilitando preferentemente la ubicación en esos niveles a personal profesional, para disminuir de esta forma los costos, al requerir menos cargos jefaturales, asimismo facilita que las comunicaciones sean más directas, reduciendo el papeleo y la formalidad burocrática.

#### 8. MEJORAMIENTO CONTINUO

Actividad recurrente para aumentar la capacidad de la organización para lograr satisfacer las necesidades de los usuarios externos e internos, por estar la organización en permanente cambio e innovación.

#### 9. PLANEAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

La organización debe responder a objetivos definidos en el proceso de planeamiento estratégico que permita el uso racional del talento humano, recursos materiales y financieros.

La organización es dinámica y el Manual de Organización y Funciones podrá ser actualizado, de requerirse la ejecución de nuevas funciones, buscando el equilibrio, flexibilidad y capacidad de desarrollo en la asignación de funciones entre sus miembros.

### **MISIÓN:**

Crece consistentemente en el mercado SANITARIO AMBULATORIO LOCAL, con eficacia y proyección de futuro, brindando a nuestros clientes una atención y servicios excelentes. Hacer llegar una medicina Personalizada, Gestionada y Resolutiva. Sin diferencias entre lo Público y Privado, siendo su único objetivo "La Persona".

### **VISIÓN:**

Ser la mejor alternativa para la oferta de servicios SANITARIOS AMBULATORIOS a los hogares y empresas, desde una relación cercana y estable con el cliente, como resolutiva y eficaz en los procesos demandados, ofreciendo las soluciones más innovadoras a los precios más competitivos del mercado.

## **VALORES:**

Nuestros valores representan nuestra identidad como colectivo. Somos diferentes porque las personas que trabajamos de la Clínica María de los Ángeles – Huánuco, hacemos de éste proyecto Médico Empresarial, un proyecto único y diferenciador. Somos rápidos, sabemos escuchar, buscamos la innovación, trabajamos en equipo de forma rigurosa y transparente con un alto sentido del servicio al Cliente, buscando en todo momento satisfacer la resolución de sus problemas que hacemos nuestros.

- **Atención en y para el paciente.** Nunca olvidamos nuestra razón de ser. **Somos Médicos.**
- **Confianza.** Sólo podemos lograr nuestros objetivos si el entorno confía plenamente en nuestra capacidad, voluntad y profesionalidad.
- **Respeto y empatía.** Nuestro trabajo se caracteriza por la sensibilidad, la implicación y el respeto por la integridad del individuo.
- **Innovación.** Protección del Paciente. Policlínica sin Papeles. Nuestros profesionales tienen iniciativa propia para desarrollar su labor.
- **Beneficio para la sociedad.** Aspiramos a mantener relaciones estables y satisfactorias con nuestros clientes para que nuestro trabajo aporte mayor beneficio a la sociedad.

## **OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS:**

### **- OBJETIVO GENERALES**

El principal objetivo de la Clínica María de los Ángeles – Huánuco, es brindar servicios de salud de óptima calidad, confiable y oportuna, que garanticen una adecuada atención humana; basado en niveles tecnológicos científicos con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados y su grupo familiar en un ambiente agradable, en excelentes condiciones.

### **- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Prestar un servicio médico integral oportuno de alta calidad y de bajo costo para la comunidad.
- Garantizar una grata atención al paciente y a su grupo familiar.
- Garantizar calidad en el tratamiento.

### **- VALORES:**

#### **HONESTIDAD:**

Ser sinceros con nosotros mismos y con los demás.  
Actuar con transparencia, confianza e igualdad.

#### **PERTENENCIA E IDENTIFICACIÓN:**

Sentirse en familia formando parte de la organización.  
Estar orgulloso del lugar de trabajo.

Cuidar los recursos de nuestra empresa.  
Responsabilidad y Compromiso:  
Cumplir nuestras obligaciones.  
Asumir las consecuencias de nuestras acciones.

### **PASIÓN:**

Hacer las cosas con amor y cariño.  
Dar el 100% de nuestro esfuerzo.  
Compromiso en cuerpo, mente y alma.

### **ALEGRÍA:**

Propiciar el entusiasmo y dar nuestra mejor sonrisa.  
Sentirnos felices en nuestro trabajo.  
Respeto y Humildad:  
Tratar a los demás como queremos ser tratados.  
Atender con cortesía al público y a mis compañeros.  
Estamos dispuestos a aprender de nuestros errores.  
Excelencia en el Servicio:  
Lo que hacemos, lo hacemos bien.  
Brindar el mejor servicio y atención al cliente.

### **UNIÓN:**

Trabajar en equipo y comunicarnos respetuosamente para alcanzar metas comunes.

### **INNOVACIÓN:**

Buscar, imaginar, crear, enseñar y deleitar.  
Libertad para expresar nuestras ideas.

## ORGANIGRAMA



## **MANUAL DE CARGOS**

El Manual de Cargos que se presenta a continuación, ordenan en forma metódica, los diferentes tipos de trabajo que se realizan de la Clínica María de los Ángeles - Huánuco

De igual modo, se facilitan las responsabilidades y funciones, programas y la información más resaltante de dichos cargos en la empresa, describiendo los diversos puestos con sus funciones y responsabilidades afines, dentro de lo que corresponden a la jerarquización de órganos administrativos, hospitales y centros de salud. Para ello se han abarcado los siguientes aspectos:

- Jerarquización de órganos y puestos
- Descripción de los puestos,
- Naturaleza y objetivo del trabajo,
- Funciones,
- Dependencia Jerárquica,
- Responsabilidades,
- Relación de Trabajo,
- Conocimiento y habilidades
- Perfil del ocupante, etc.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Las actividades de este departamento se centran en la toma de decisiones y en la planeación estratégica empresarial, es uno de los departamentos en el cual se centra el mayor poder dentro de la organización, las decisiones están centradas en lo que es inversión y en los contratos de negocios, y su encargado es quien representa a la empresa.

**TITULO DEL CARGO:**

GERENTE GENERAL

**DEPARTAMENTO:**

ADMINISTRACIÓN

**UNIDAD DE DEPENDENCIA:**

PRESIDENCIA

**NUMERO DE EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO:**

0 EMPLEADOS

**PEREFIL DEL OCUPANTE DEL CARGO:**

Licenciatura en Administración, o Contaduría, o maestría en Administración, o carreras a fin. Experiencia en el área de Recursos Humanos, Capacitación, Administrativas.

**APTITUDES:**

- Rapidez de Decisión.
- Coordinación general.
- Iniciativa.
- Capacidad de Juicio.
- Nivel Académico.

**FUNCIONES**

- Planeamiento Estratégico de Actividades de la Clínica.
- Representación Legal de la Empresa
- Dirigir las Actividades Generales de la Empresa.
- Contratación de Personal Administrativo y Medico.
- Aprobación de Presupuestos e Inversiones.
- Dirigir el Desarrollo de la Actividad Medica de la Clínica.

UNIDAD ORGÁNICA: (1) DIRECCIÓN EJECUTIVA

CARGO CLASIFICADO: (2) GERENTE GENERAL

## **1. FUNCION BASICA**

Lograr la recuperación de la Salud y su rehabilitación de la población de su competencia mediante la aplicación y cumplimiento de las políticas sectoriales, gerenciando los recursos humanos y financieros de la dependencia, aplicando una cultura Institucional de servicio a la comunidad.

## **2. RELACIONES DEL CARGO**

Relaciones internas: Oficinas, Departamentos, Unidades y Servicios

Relaciones externas: Ministerio de salud Pública del Ecuador

## **3. ATRIBUCIONES DEL CARGO**

Representa al responsable de la Salud de la Dirección de la Clínica María de los Ángeles en el ámbito de su competencia, teniendo mando directo sobre los órganos de la estructura orgánica de la Clínica.

## **4. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- 4.1 Proponer a la Dirección de Salud Pública, la Política Hospitalaria aplicable a su nivel, en concordancia con los lineamientos de Política Nacional en materia de Salud.
- 4.2 Ejecutar y adecuar las normas procedimientos y otros dispositivos técnicos relacionados con la atención Integral de la Salud; evaluar su impacto e informar sobre los resultados a la Dirección de Salud, proponiendo cuando sea el caso, su modificación, sustitución o supresión.
- 4.3 Administrar adecuadamente los recursos humanos, materiales, financieros y presupuéstales de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y supervisar que la información administrativa y contable-financiera se presente en los plazos establecidos.
- 4.4 Coordinar permanentemente con los otros Directores de Hospitales o Policlínicos del País, las políticas, planes, estrategias y programas del sector, a fin de impulsar coherentemente las acciones integrales de salud.
- 4.5 Promover la investigación a través del órgano correspondiente previéndolo del apoyo correspondiente.
- 4.6 Suscribir acuerdos en el campo de la salud con entidades públicas u otros organismos.

- 4.7 Convocar periódicamente a los responsables de los Departamentos y Servicios de atención final e intermedios del Policlínico, a jornadas de trabajo con el objeto de coordinar acciones y evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas.
- 4.8 Ejercer los actos administrativos correspondientes a los órganos de Control, Asesoría, Apoyo y de línea que expresamente le hayan sido delegados por la Dirección de Salud; así como expedir Resoluciones Directorales.
- 4.9 Racionalizar adecuadamente la distribución y disponibilidad de los recursos financieros y personal de salud en el ámbito de su competencia, para el logro de los objetivos programados.

## **5. REQUISITOS MINIMOS**

### **EDUCACIÓN:**

- Título Profesional Universitario que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Capacitación especializada en el área de Gerencia Hospitalaria

### **EXPERIENCIA:**

- Amplia experiencia en la Dirección de Programas de Salud y Gerencia Hospitalaria

### **CAPACIDADES, HABILIDADES Y ACTITUDES:**

- Deberá contar con capacidad de análisis y organización, habilidades administrativas y vocación de servicio.

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Este departamento abarca todas las funciones y responsabilidades dirigidas a atraer, contratar, desarrollar, retener los recursos y maximizar el valor del capital humano. Una parte esencial es el proceso de selección de personal exitoso, incluye además, puestos de trabajo definidos, instrumentos de evaluación, objetivos y procesos de contratación estandarizados.

**TITULO DEL CARGO:**

JEFE DE RELACIONES HUMANAS

**DEPARTAMENTO:**

RECURSOS HUMANOS

**UNIDAD DE DEPENDENCIA:**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

**NUMERO DE EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO:**

3 EMPLEADOS

**PEREFIL DEL OCUPANTE DEL CARGO:**

Licenciatura en Relaciones Industriales, Licenciatura en Administración, ó afín ó maestría en Administración o en Recursos Humanos, o carrera a fin. Experiencia en el área de Recursos Humanos, Capacitación, Administrativas no menor a un (1) año.

**CONOCIMIENTOS:**

- Manejo de personal.
- Relaciones humanas.
- Liderazgo, Dirección, Conciliación.
- Dominio de leyes, decretos y reglamentos del área de Recursos Humanos.

**FUNCIONES**

- Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y el desempeño de labores del personal a su cargo y de la unidad encomendada a su cargo;
- Proponer al Subdirector Administrativo y/o al Director General las políticas
- Suscribir todos los documentos relativos al ejercicio de sus funciones, además de los que delegue de manera expresa el Gerente de la Clínica y cualquier otro jefes inmediato;
- Emitir, dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por el Gerente de la Clínica y las Subdirecciones Medica y Administrativa, siempre y cuando sean de su competencia
- Evaluar la calidad, servicio y eficiencia de los bienes técnicos y materiales asignados para el desempeño de sus actividades;
- Cuidar y proteger el patrimonio de la Clínica.

- Formular los proyectos de Manuales Administrativos para el mejor desempeño de sus actividades.

## DEPARTAMENTO DE ASISTENCIA MEDICA

Las funciones del Departamento de asistencia Médica están relacionadas con la planificación, organización, dirección, control y supervisión de los diferentes programas de salud establecidos en el área asignada y sus dependencias. Dentro de las áreas que comprende dicho departamento, se encuentran el área de emergencias, el área de consultas, la sala de rayos X, laboratorio y hospitalización.

<b>TITULO DE CARGOS:</b>
DIRECTOR MÉDICO
<b>DEPARTAMENTO:</b>
ASISTENCIA MÉDICA
<b>UNIDAD DE DEPENDENCIA:</b>
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
<b>NUMERO DE EMPLEADOS DEL DEPARTAMENTO:</b>
12 MÉDICOS EMPLEADOS
<b>PEREFIL DEL OCUPANTE DEL CARGO:</b>
Poseer título de la especialidad en el área requerida, reconocido por el Colegio Médico del Perú. Preferentemente Curso de Administración en Servicios de Salud. De Experiencia: No menor de tres (3) años en el ejercicio profesional.
No menor de un (1) año en cargos de jefatura.
<b>APTITUDES:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá conocer el equipo, material e instrumental y las normas y reglamentos del Centro Médico.</li> <li>• Deberá tener conocimiento sobre administración general.</li> <li>• Deberá tener habilidad para administrar personal.</li> <li>• Deberá tener habilidad para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales.</li> </ul>
<b>FUNCIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, programar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones asistenciales y administrativas del servicio a su cargo.</li> </ul>

- Controlar que las intervenciones quirúrgicas programadas se ejecuten.
- Solicitar, coordinar y/o brindar las consultas médicas.
- Brindar atención médica directa.
- Supervisar y evaluar el trabajo del personal subalterno, así como la calidad del servicio que presten las salas a su cargo.
- Participar y/o dirigir actividades de docencia e investigación sobre aspectos relacionados con la profesión y especialidad del servicio.
- Refrendar incapacidades o constancias médicas.
- Supervisar el ingreso y alta de los pacientes confrontándola con el historial clínico.
- Coordinar la atención médica con las otras dependencias del Centro Médico.

