

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración,
Marketing y Negocios Internaciones

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Informe como administrador en el consultorio de
gastroenterología del Dr. Luis Arce Cordero en la Clínica
Arequipa de la ciudad de Arequipa-Perú del 01.06.2019
al 31.07.2020**

Jose Gabriel Christian Arce Guillen

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Arequipa, 2021

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Capítulo I Aspectos generales de la empresa y/o institución.....	11
1.1. Datos generales de la empresa	11
1.2. Actividades principales de la institución y/o empresa	12
1.3. Reseña histórica de la institución y/o empresa.....	12
1.4. Organigrama de la empresa y/o institución.....	13
1.4.1. Organigrama funcional. (ver anexo 9).....	13
1.4.2. Manual Operativo de Funciones. (Ver anexo 9).....	14
1.5. Visión, misión y valores.....	16
1.5.1. Visión.....	16
1.5.2. Misión.....	16
1.5.3. Valores	16
1.6. Bases legales o documentos administrativos.....	17
1.6.1. Ficha RUC. (ver anexos 1,2).....	17
1.6.2. Constancia de Registro N° 811-11 “Consultorio Médico” (anexo 3)....	17
1.6.3. Registro de Colegio Médico del Perú. (ver anexo 4).....	18
1.6.4. Informe de historias clínicas. (ver anexo 5).....	18
1.6.5. Código único IPRESS. (ver anexo 6)	18
1.6.6. Resolución gerencial regional N° 1123-2014- GRA/GRS/GR-DESP. (ver anexo 7).....	18
1.6.7. Contrato de concesión privada de consultorios externos consulta médica. (ver anexo 8).....	19
1.7. Descripción del área donde se realiza las actividades profesionales	19
1.7.1. Mapa de Ubicación.....	19
1.7.2. Planta arquitectónica del Consultorio.....	20
1.7.3. Descripción del área de trabajo.....	20
1.8. Descripción del cargo y de las responsabilidades del bachiller en la institución.....	23

Capítulo II Aspectos generales de la actividad profesional	25
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional.....	25
2.1.1. Matriz de diagnóstico situacional.	25
2.1.2. Matriz EFL.....	26
2.1.3. Matriz EFE.....	28
2.1.4. Matriz FODA.	30
2.2. Identificación de oportunidad o necesidad en el área de actividad profesional	32
2.3. Objetivos de la actividad profesional	34
2.3.1. Objetivo General.....	35
2.3.2. Objetivos específicos.	35
2.4. Justificación de la actividad profesional	36
2.5. Resultados esperados.....	37
Capítulo III Marco Teórico.....	39
3.1. Bases teóricas de las metodologías o actividades realizadas	39
3.1.1. Administración.....	39
3.1.2. Elementos del proceso administrativo.	40
3.1.3. Enfoque clásico de administración.	41
3.1.4. Escuela administración científica.	42
3.1.5. Escuela administración clásica o general.....	42
3.1.6. Marketing.....	43
Capítulo IV Descripción de las actividades profesionales.....	47
4.1. Descripción de las actividades profesionales	47
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales.	47
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.	47
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales.	49
4.1.4. Nivel socio económico de los pacientes.	50
4.1.5. Matriz Boston Consulting Group (BCG).	52
4.1.6. Población, Muestra de la investigación e Instrumento empleado en la	
Encuesta de satisfacción al paciente.	53
4.1.7. Interpretación de resultados y conclusiones de la encuesta de	
satisfacción al paciente.	54
4.2. Aspectos técnicos de la actividad pre - profesional	56
4.2.1 Metodologías.....	56
4.2.2 Técnicas.	57
4.2.3 Instrumentos.....	59

4.2.4	Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.....	60
4.3	Ejecución de las actividades profesionales	61
4.3.1.	Cronograma de actividades realizadas.	61
Capítulo V Resultados		64
5.1.	Resultados finales de las actividades realizadas	64
5.1.1.	Finanzas. (ver anexos 13 y 14)	64
5.1.2.	Marketing y gestión de redes sociales.	68
5.2.	Logros alcanzados	71
5.3.	Dificultades encontradas	72
5.4.	Planteamiento de mejoras.....	74
5.5.	Análisis.....	75
5.6.	Aporte del bachiller en la empresa y/ o institución.....	76
Conclusiones		79
Recomendaciones		82
Referencias.....		84
Anexos		89

Índice de tablas

Tabla 1 Datos Generales de la empresa	11
Tabla 2 Cuadro de Asignación de Personal	13
Tabla 3 Descripción del puesto de trabajo del Médico Jefe	14
Tabla 4 Descripción del puesto de trabajo de Administrador	14
Tabla 5 Descripción del puesto de trabajo de Secretaría	15
Tabla 6 Ficha RUC	17
Tabla 7 Responsabilidades del cargo del bachiller en la institución	23
Tabla 8 Matriz de Diagnostico Situacional.....	25
Tabla 9 Matriz EFI- Consultorio Dr. Luis Arce	27
Tabla 10 Matriz EFE – Consultorio Dr. Luis Arce.....	28
Tabla 11 Matriz FODA – Consultorio Dr. Luis Arce	31
Tabla 12 Matriz de Opciones Estratégicas.....	33
Tabla 13 Alcance de las actividades profesionales.....	48

Índice de figuras

Figura 1. Organigrama de la empresa y/o institución.	13
Figura 2. Mapa de Ubicación Consultorio del Dr. Luis Arce. Tomado.....	19
Figura 3.Planta Arquitectónica del Consultorio.....	20
Figura 4: Fotografía del área de administración y secretariado del consultorio	21
Figura 5: Fotografía del área de consulta del consultorio.....	21
Figura 6: Fotografía del área de examen físico del Consultorio	22
Figura 7: Fotografía de la sala de espera de la Clínica Arequipa.	22

Resumen

Este informe de suficiencia profesional tuvo como objetivo desarrollar procesos de Administración, Estandarización de Procesos y Marketing en el Consultorio de Gastroenterología del Dr. Luis Arce Cordero en la Clínica Arequipa de la ciudad de Arequipa – Perú del 01.06.2019 al 31.07.2020. Los participantes de este proceso de mejora fueron un médico jefe, un administrador de empresas, una secretaria y ciento cincuenta pacientes privados y de seguros de salud.

Los resultados muestran que todas las áreas del consultorio funcionan adecuadamente, se elaboraron y se llevaron a la práctica procesos de estandarización en el consultorio mediante los manuales corporativos de atención al cliente y el manual de organización y funciones. También el consultorio cuenta ahora con una marca y logotipo propio, se cuenta con las redes sociales más importantes como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *YouTube*. Se logró optimizar el área de RR. HH ejecutando programas de capacitaciones cada semana y desarrollando encuestas y *feedbacks*. Se diseñó y creó un proceso de planeación estratégica en la empresa. Esta gestión es la primera que está llevando bien las finanzas ya que se ~~creó~~ instaló un flujo de caja, un punto de equilibrio y un análisis de estados financieros y ratios.

Por último, se implementó protocolos de seguridad ante la pandemia del COVID-19 y un guion de servicio en la modalidad de tele consultas en el consultorio.

Se concluye que, al usar procesos de administración, estandarización de procesos y marketing se logrará que el consultorio se vuelva una empresa líder en el sector salud en la ciudad de Arequipa.

Palabras claves: Administración, estandarización de procesos y marketing.

Abstract

This professional sufficiency report's objective was to develop Business Management processes in the gastroenterology consulting office of Dr. Luis Arce Cordero at the Arequipa Clinic in the city of Arequipa, Peru; which I managed from 06.01.2019 to 07.01.2020.

The participants in this process of improvement were a Head Doctor (MD), a business administrator, a secretary, and 150 private patients with privatized insurance.

Upon finalizing this Business Administrative project, I proved that all the areas of the medical office functioned properly. Standardized processes were developed and carried out in the office through the corporate customer service manuals as well as the organization and function manual. The office now also has its own brand and logo, it is linked to the most important social media networks such as Facebook, Twitter, Instagram and YouTube. The HR area was optimized by giving training programs on a weekly basis and developing surveys and feedbacks. Also, strategic planning processes were designed. This Administrative Management is the first to do finances efficiently; a cash flow, a balance point and an analysis of financial statements and ratios were established.

Finally, a security protocol for the COVID-19 pandemic was implemented, as services are now being rendered remotely through using telecommunications.

It is concluded that by using administration processes, standardization processes, and marketing strategies, the medical office will become a leading company in the health care field in the city of Arequipa, Peru.

Keywords: Administration, Process standardization, Marketing.