

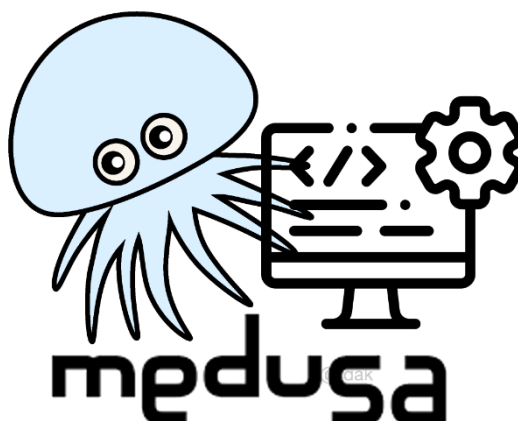
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE XICOTEPEC DE JUÁREZ

INGENIERÍA EN DESARROLLO Y GESTIÓN DE SOFTWARE

CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL DE 2024

ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS

DOCENTE: MARCO ANTONIO RAMÍREZ HERNÁNDEZ



Reporte de propuesta de módulos de para el sitio web

Elaboro:

Jonathan Enrique Ibarra Canales – 210128

América Yaely Estudillo Licona – 200525

Jesús Ríos Gómez - 200995

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN:	2
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CONTEXTO DEL NEGOCIO	5
ORGANIGRAMA	6
PROCESOS DE NEGOCIO: Recursos Humanos en un Hospital	8
PROPUESTAS DE FRONTEND: 3 PROPUESTAS	10
PROPUESTA 1:	10
PROPUESTA 2:	11
PROPUESTA 3:	12
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	13
GESTIÓN DE PERSONAL:	13
NÓMINA Y BENEFICIOS:	13
GESTIÓN DEL TIEMPO:	14
REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	15
REGLAS DE NEGOCIO	17
CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (JESUS RIOS GOMEZ)	20
CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (AMÉRICA YAELY ESTUDILLO LICONA)	20
CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (JONATHAN ENRIQUE IBARRA CANALES)	21

INTRODUCCIÓN:

En el contexto de la prestación de servicios de salud, la gestión efectiva de los recursos humanos y financieros es fundamental para garantizar la calidad y la eficiencia en la atención al paciente. Los hospitales no solo son instituciones médicas; son organizaciones complejas que requieren una administración cuidadosa para cumplir con sus objetivos de manera efectiva. En este sentido, la implementación de sistemas de gestión de personal, nómina, beneficios y tiempo se vuelve esencial para optimizar los procesos internos y mejorar los resultados globales.

El presente proyecto se centra en la introducción de tres módulos clave en la base de datos de nuestro hospital: Gestión de Personal, Nómina y Beneficios, y Gestión del Tiempo. Estos módulos están diseñados para abordar los desafíos específicos que enfrenta nuestra institución en la administración de recursos humanos y financieros, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

El módulo de Gestión de Personal se enfoca en la administración integral de los recursos humanos del hospital. Desde la contratación y la capacitación hasta la asignación de tareas y la evaluación del desempeño, este módulo proporciona herramientas para optimizar la gestión del talento y garantizar que el hospital cuente con el personal adecuado en el lugar correcto y en el momento oportuno. Además, facilita la gestión de licencias, permisos y otros aspectos administrativos relacionados con el personal, lo que contribuye a mejorar la eficiencia y la productividad del equipo.

El módulo de Nómina y Beneficios aborda la compleja tarea de gestionar la remuneración y los beneficios para el personal del hospital. Desde el cálculo preciso de los salarios y las bonificaciones hasta la administración de prestaciones como seguros médicos y planes de jubilación, este módulo garantiza el cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales, al tiempo que promueve una cultura organizacional basada en la equidad y la transparencia en la compensación.

Por último, el módulo de Gestión del Tiempo se centra en optimizar el uso del tiempo del personal del hospital. Desde la programación de turnos y guardias hasta el seguimiento del tiempo trabajado y la gestión de ausencias, este módulo permite una planificación efectiva del personal, asegurando una cobertura adecuada en todo momento y reduciendo el riesgo de errores debido a la fatiga laboral.

En conjunto, estos tres módulos proporcionan una plataforma integral para la gestión eficiente de los recursos humanos y financieros de nuestro hospital. Al implementar estos sistemas, no solo mejoraremos la calidad de la atención que brindamos a nuestros pacientes, sino que también optimizaremos la operación general del hospital, fortaleciendo su posición como un centro de excelencia en el cuidado de la salud en nuestra comunidad. Este proyecto representa un paso crucial hacia el futuro de nuestro hospital, donde la eficiencia y la calidad van de la mano para garantizar el bienestar de nuestros pacientes y el éxito de nuestra institución.

OBJETIVO GENERAL

Modernizar y optimizar la gestión administrativa del hospital mediante la implementación de un sistema integral de gestión de recursos humanos, nómina y tiempo, con el propósito de potenciar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios de atención médica, a través de la centralización, automatización y optimización de los procesos relacionados con la administración del personal y los recursos financieros, asegurando así una gestión eficaz y transparente que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua de la institución hospitalaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.1. Desarrollar e implementar un módulo de Gestión de Personal que automatice los procesos de reclutamiento, contratación, formación, evaluación del

desempeño y gestión de competencias del personal hospitalario, con el fin de asegurar una fuerza laboral altamente capacitada y motivada.

1.2. Diseñar y desplegar un módulo de Nómina y Beneficios que simplifique y agilice el proceso de cálculo y gestión de la remuneración, bonificaciones y prestaciones del personal, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las regulaciones laborales vigentes.

1.3. Implementar un módulo de Gestión del Tiempo que permita una planificación eficaz de turnos, horarios y permisos, así como el seguimiento y registro preciso de la asistencia y el tiempo laborado, con el objetivo de optimizar la distribución de recursos humanos y minimizar el riesgo de sobrecarga laboral.

1.4. Integrar los tres módulos en un sistema unificado de gestión de recursos humanos y financieros en la base de datos del hospital, garantizando la coherencia, integridad y accesibilidad de la información, así como la interoperabilidad con otros sistemas y plataformas utilizados en la institución.

1.5. Capacitar al personal del hospital en el uso adecuado y eficiente del nuevo sistema de gestión, proporcionando formación y soporte técnico continuo para promover una rápida adopción y maximizar los beneficios derivados de su implementación.

1.6. Evaluar periódicamente el desempeño y la efectividad del sistema de gestión implementado, mediante la realización de análisis de datos, encuestas de satisfacción y revisiones de procesos, con el fin de identificar áreas de mejora y realizar ajustes o actualizaciones según sea necesario.

1.7. Mejorar la eficiencia operativa, la productividad del personal y la calidad de la atención médica en el hospital, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares y comunidades atendidas, consolidando así la reputación y el liderazgo de la institución en el sector de la salud.

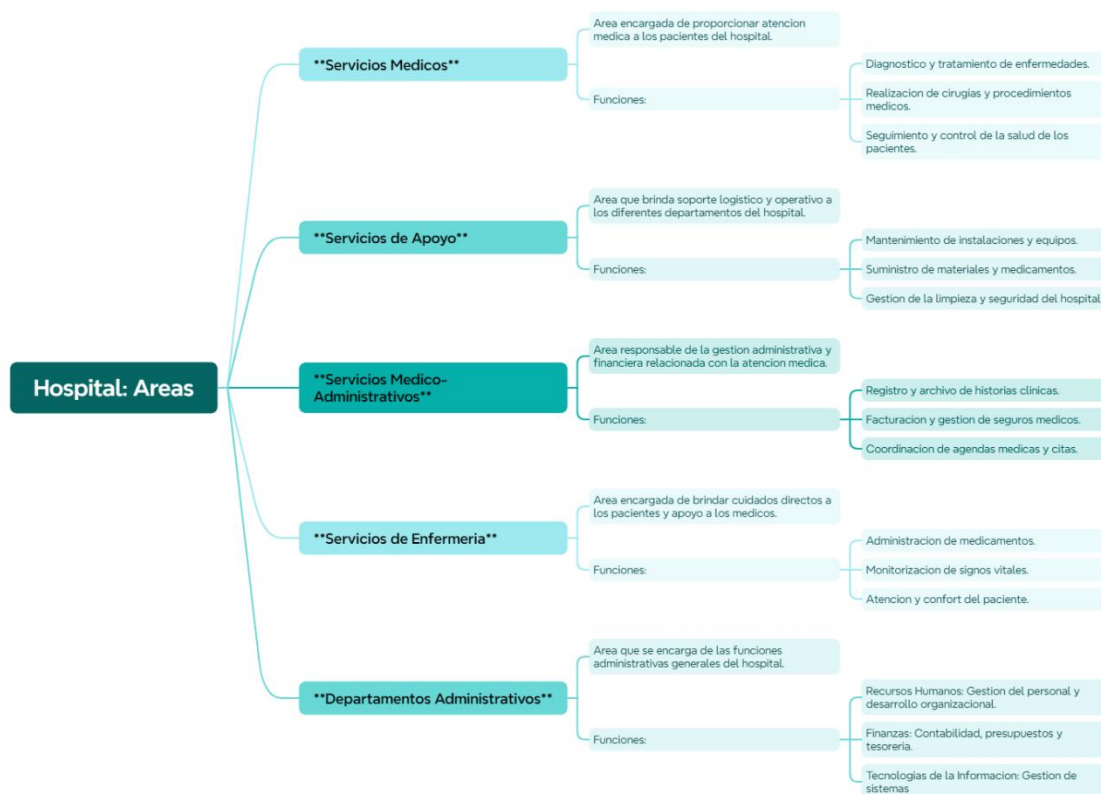
CONTEXTO DEL NEGOCIO

El contexto del negocio hospitalario se caracteriza por la complejidad inherente a la gestión de recursos humanos, financieros y temporales en un entorno altamente dinámico y regulado. En este escenario, el uso efectivo de la tecnología y el manejo adecuado de la información a través de un control preciso de la base de datos son imperativos para garantizar la eficiencia operativa y la calidad de la atención médica. La tecnología desempeña un papel fundamental al proporcionar herramientas y sistemas que automatizan y optimizan los procesos clave, desde la gestión del personal hasta la administración de la nómina y el seguimiento del tiempo de trabajo. Estos avances tecnológicos permiten una asignación más eficiente de recursos, una planificación más precisa y una toma de decisiones más informada, lo que se traduce en una atención más oportuna y personalizada para los pacientes.

El buen manejo de la información, respaldado por un sólido control de la base de datos, es esencial para garantizar la integridad, la seguridad y la accesibilidad de los datos críticos en un entorno hospitalario. La base de datos centralizada actúa como el corazón de la infraestructura tecnológica del hospital, almacenando y gestionando de manera segura la información relacionada con pacientes, personal, finanzas, inventarios y más. Un buen control de la base de datos asegura que la información esté siempre actualizada, precisa y disponible cuando y donde se necesite, lo que facilita la coordinación entre departamentos, la toma de decisiones basada en datos y el cumplimiento de regulaciones y estándares de calidad.

En conjunto, el uso de la tecnología y un sólido control de la base de datos son fundamentales para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el contexto del negocio hospitalario. Estas herramientas no solo mejoran la eficiencia y la calidad de la atención médica, sino que también fortalecen la capacidad del hospital para adaptarse a los cambios del entorno, mantenerse competitivo en el mercado y cumplir con su misión de proporcionar atención médica de excelencia a la comunidad que sirve.

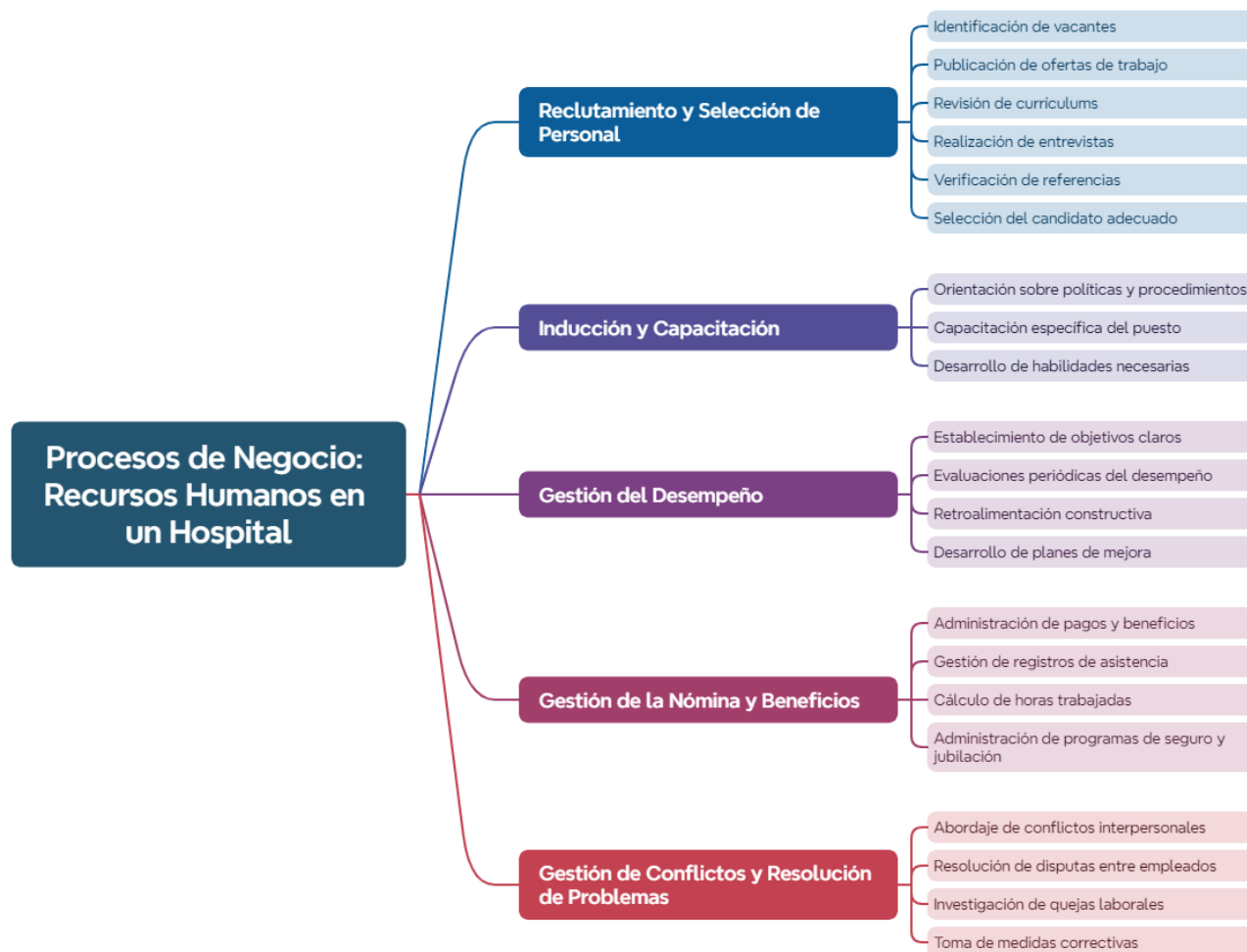
ORGANIGRAMA



- **Servicios Médicos:** Este departamento se encarga de brindar atención médica directa a los pacientes del hospital. Sus funciones incluyen el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, la realización de cirugías y procedimientos médicos, así como el seguimiento y control de la salud de los pacientes.
- **Servicios de Apoyo:** Este departamento proporciona apoyo logístico y operativo a todos los demás departamentos del hospital. Sus funciones incluyen el mantenimiento de instalaciones y equipos, el suministro de materiales y medicamentos, y la gestión de la limpieza y seguridad del hospital.
- **Servicios Médico-Administrativos:** Este departamento se encarga de la gestión administrativa y financiera relacionada con la atención médica. Sus funciones incluyen el registro y archivo de historias clínicas, la facturación y gestión de seguros médicos, y la coordinación de agendas médicas y citas.

- **Servicios de Enfermería:** Este departamento proporciona cuidados directos a los pacientes y apoyo a los médicos. Sus funciones incluyen la administración de medicamentos, la monitorización de signos vitales y la atención y confort del paciente.
- **Departamentos Administrativos:** Este departamento se encarga de las funciones administrativas generales del hospital. Sus funciones incluyen la gestión del personal y desarrollo organizacional en Recursos Humanos, la contabilidad, presupuestos y tesorería en Finanzas, y la gestión de sistemas y tecnología en Tecnologías de la Información.
- **Servicios de Gobierno:** Este departamento es responsable de la dirección estratégica y supervisión general del hospital. Sus funciones incluyen el establecimiento de políticas y objetivos institucionales, la supervisión del cumplimiento normativo y legal, y la representación del hospital ante la comunidad y otras instituciones.

PROCESOS DE NEGOCIO: Recursos Humanos en un Hospital

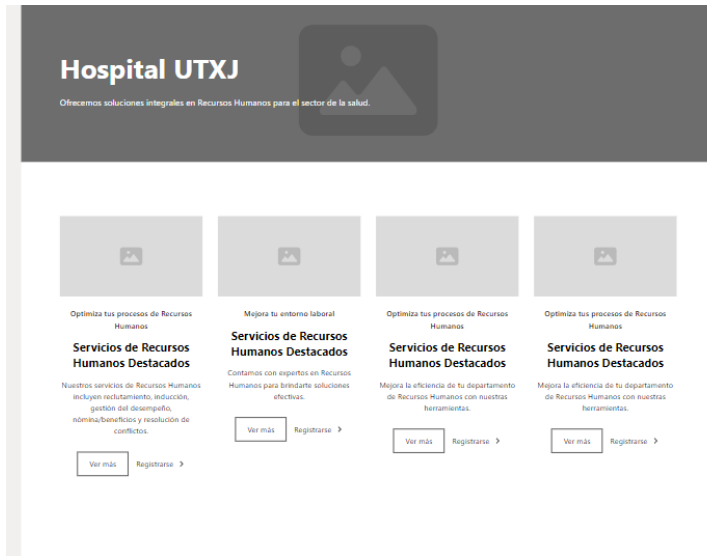


1. **Reclutamiento y Selección de Personal:** Este proceso comienza con la identificación de las vacantes dentro del hospital, lo cual puede surgir debido a la creación de nuevos puestos, la rotación del personal o la expansión de servicios. Una vez identificadas, se procede a publicar las ofertas de trabajo en diversos canales, tanto internos como externos, para atraer a candidatos calificados. Luego se revisan los currículums recibidos, se realizan entrevistas a los candidatos preseleccionados para evaluar sus habilidades y competencias, se verifican las referencias proporcionadas y, finalmente, se selecciona al candidato más adecuado para la posición.

2. **Inducción y Capacitación:** Después de la selección del personal, se lleva a cabo un proceso de inducción para familiarizar a los nuevos empleados con la cultura organizacional, las políticas y los procedimientos del hospital. Además, se proporciona capacitación específica relacionada con el puesto de trabajo para garantizar que los empleados adquieran las habilidades necesarias para desempeñarse de manera efectiva en sus roles.
3. **Gestión del Desempeño:** Este proceso implica establecer objetivos claros y medibles para cada empleado, alineados con los objetivos organizacionales del hospital. Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño para evaluar el progreso hacia estos objetivos y se proporciona retroalimentación constructiva para fomentar el crecimiento y el desarrollo profesional. En caso de identificar áreas de mejora, se desarrollan planes de acción específicos para abordarlas.
4. **Gestión de la Nómina y Beneficios:** La gestión de la nómina y los beneficios implica el cálculo y la administración de los salarios y beneficios para el personal del hospital. Esto incluye mantener registros precisos de la asistencia y las horas trabajadas, calcular y distribuir los salarios de manera oportuna, así como administrar programas de beneficios como seguro médico, de vida y de jubilación. También se encarga de coordinar la deducción de impuestos y otras retenciones legales de los salarios de los empleados.
5. **Gestión de Conflictos y Resolución de Problemas:** En un entorno laboral diverso como un hospital, es común que surjan conflictos interpersonales o disputas entre empleados. Este proceso implica identificar y abordar estos conflictos de manera proactiva, utilizando estrategias de comunicación efectiva, mediación o intervención directa según sea necesario. Además, se investigan y se resuelven quejas o problemas laborales para garantizar un ambiente de trabajo armonioso y productivo para todos los empleados.

PROPUESTAS DE FRONTEND: 3 PROPUESTAS

PROPUESTA 1:



Soluciones

Contáctanos

¿Tienes alguna pregunta o necesitas más información? Estamos aquí para ayudarte.

Correo electrónico

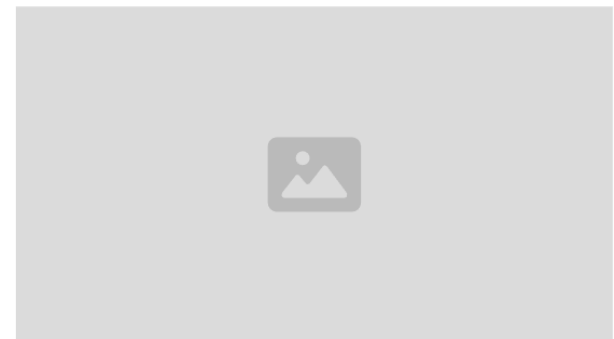
hola@hospitalutxj

Teléfono

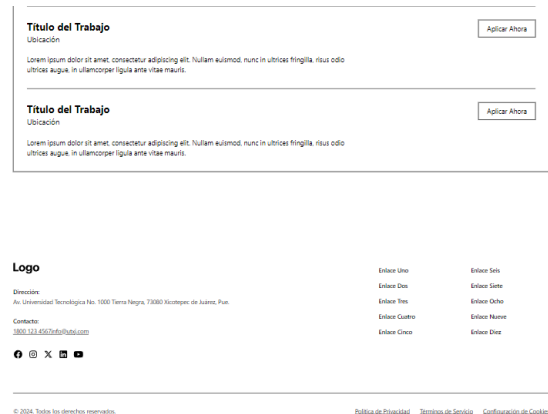
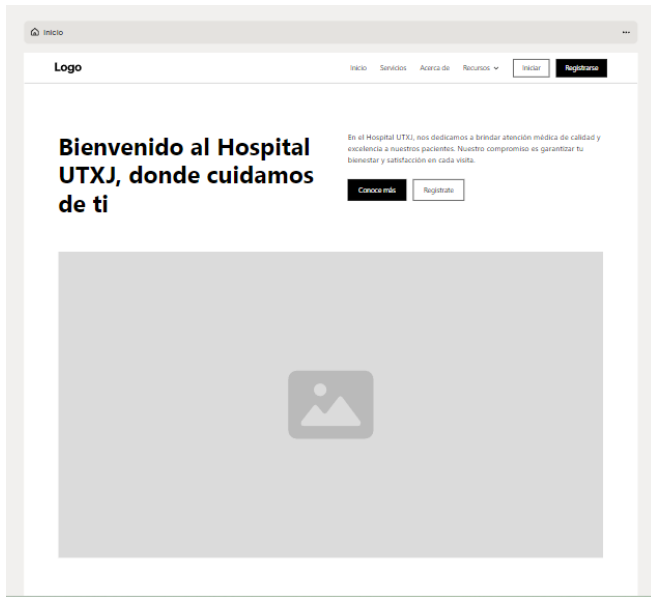
+52 (555) 000 0000

Oficina

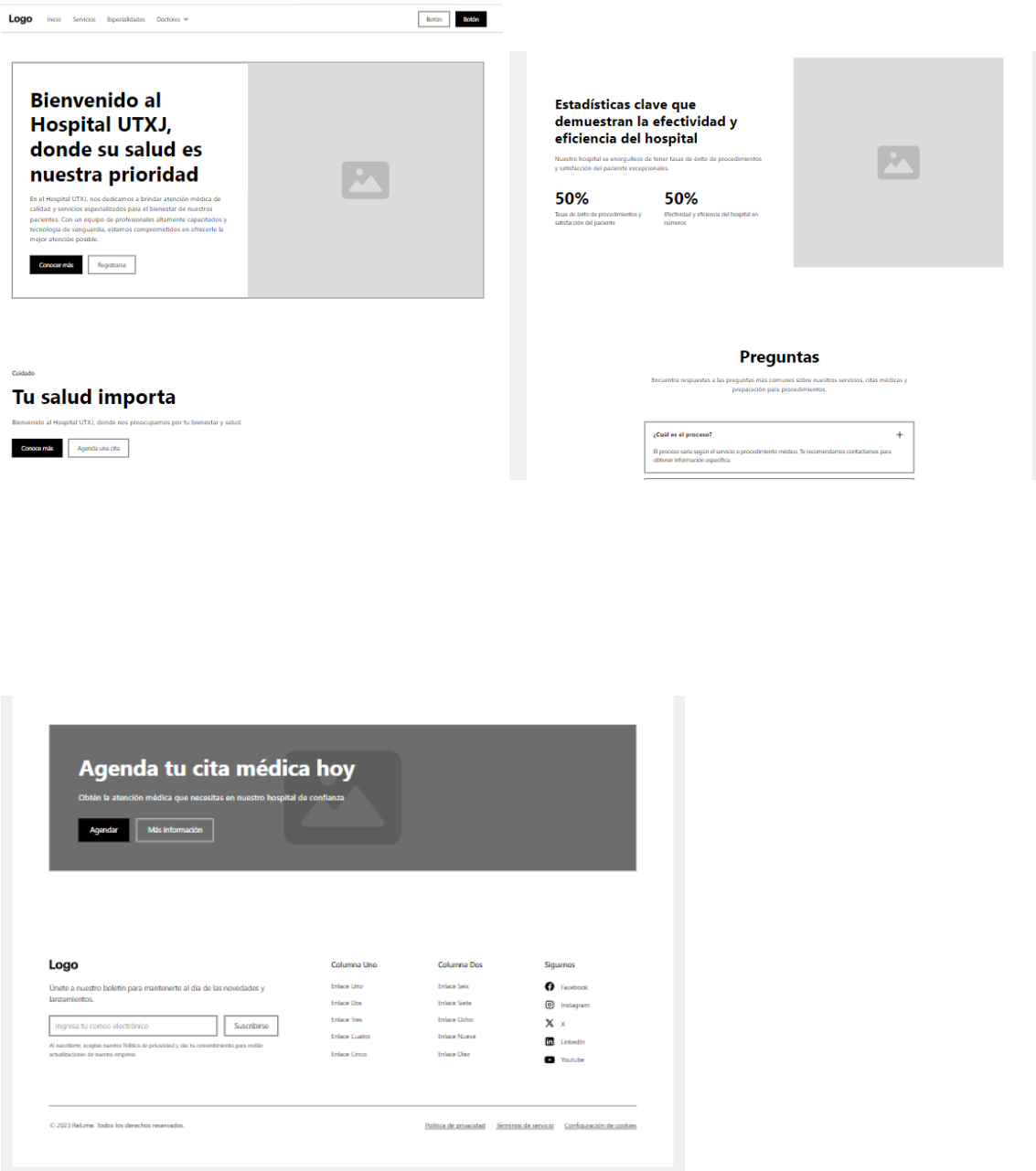
Av. Universidad Tecnológica No. 1000 Tierra Negra, 75080
Xicotepec de Juárez, Pue.



PROPUESTA 2:



PROPUESTA 3:



REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

GESTIÓN DE PERSONAL:

1. El sistema debe permitir la creación de perfiles de empleados con información básica.
2. Debe ser posible actualizar la información del empleado, como dirección y número de contacto.
3. El sistema debe mantener un historial de cambios en el puesto de trabajo, incluyendo fechas y detalles.
4. Debe permitir la visualización del historial laboral completo de un empleado.
5. Los usuarios deben poder cargar y almacenar documentos relevantes, como currículums y certificaciones.
6. Se requiere un sistema de organización para acceder fácilmente a los documentos asociados con cada empleado.
7. El sistema debe contar con un sistema de autenticación seguro para garantizar que solo usuarios autorizados accedan a la información del personal.
8. Debe haber diferentes niveles de acceso basados en roles, como administradores y supervisores.
9. Se debe llevar un registro de la formación y desarrollo profesional de cada empleado.
10. El sistema debe notificar a los empleados sobre oportunidades de capacitación relevantes.

NÓMINA Y BENEFICIOS:

11. Debe ser posible ingresar y actualizar los salarios de los empleados.
12. Se debe calcular automáticamente el salario neto, considerando deducciones e impuestos.

- 13.El sistema debe permitir la administración de beneficios, como seguro médico y vacaciones pagadas.
- 14.Se necesita un seguimiento de los beneficios utilizados por cada empleado.
- 15.El sistema debe permitir la configuración de deducciones automáticas, como impuestos y contribuciones.
- 16.Debe calcular y mostrar claramente las deducciones en los recibos de sueldo.
- 17.Debe ser posible registrar y mantener la información de los beneficiarios designados por los empleados.
- 18.En caso de fallecimiento, el sistema debe facilitar la actualización de los beneficiarios.
- 19.Se debe generar informes detallados sobre los costos laborales totales, incluyendo salarios y beneficios.
- 20.Los informes deben ser exportables en formatos comunes.

GESTIÓN DEL TIEMPO:

- 21.Los empleados deben poder registrar las horas trabajadas de forma diaria o semanal.
- 22.Se requiere una función para revisar y aprobar los registros de horas por parte de los supervisores.
- 23.El sistema debe permitir la asignación de turnos y horarios de trabajo para cada empleado.
- 24.Se debe enviar notificaciones automáticas sobre cambios en los turnos.
- 25.Los empleados deben poder solicitar días de vacaciones a través del sistema.
- 26.Los supervisores deben aprobar o rechazar las solicitudes de vacaciones.
- 27.El sistema debe enviar alertas automáticas sobre los cumpleaños y aniversarios de empleados.

28. Los usuarios deben poder acceder a una lista de eventos próximos.
29. El sistema debe mantener un historial completo de todas las evaluaciones de desempeño realizadas.
30. Los supervisores deben poder acceder a informes consolidados de evaluación.

REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

1. Seguridad:

- Los datos del personal deben estar cifrados durante la transmisión y almacenamiento.
- El sistema debe cumplir con estándares de seguridad de la industria para proteger la información confidencial.

2. Usabilidad:

- La interfaz de usuario debe ser intuitiva y fácil de usar para empleados y administradores.
- El sistema debe ser accesible desde diferentes dispositivos y navegadores web.

3. Desempeño:

- El tiempo de respuesta del sistema no debe exceder los 2 segundos para cualquier operación.
- Debe manejar eficientemente grandes cantidades de datos sin degradación del rendimiento.

4. Disponibilidad:

- El sistema debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con un tiempo de inactividad programado mínimo.

- Se debe implementar un sistema de respaldo para garantizar la disponibilidad continua de datos.

5. Escalabilidad:

- El sistema debe ser escalable para manejar un aumento futuro en el número de empleados y datos.
- Debe ser capaz de soportar al menos el doble de la carga actual proyectada.

6. Integración:

- Debe integrarse con sistemas existentes en el hospital, como sistemas de gestión de pacientes y registros médicos electrónicos.
- Debe ser compatible con estándares de interoperabilidad de la industria.

7. Mantenimiento:

- Se deben realizar actualizaciones y mantenimiento sin afectar la operatividad del sistema.
- El sistema debe tener una documentación clara para facilitar futuras actualizaciones.

8. Cumplimiento Normativo:

- Debe cumplir con las leyes y regulaciones locales y nacionales en cuanto a la gestión de datos y recursos humanos.
- Debe seguir estándares éticos y de privacidad.

9. Rendimiento del Informe:

- Los informes generados por el sistema deben ser entregados en un tiempo razonable, incluso con grandes conjuntos de datos.
- Los informes deben ser precisos y reflejar la información más reciente.

10. Interoperabilidad:

- Debe ser capaz de intercambiar datos con otros sistemas de recursos humanos externos si es necesario.
- Se deben seguir estándares abiertos para garantizar la interoperabilidad con futuras soluciones.

11. Escalas de Acceso:

- Los empleados deben tener acceso solo a la información relevante para sus funciones.
- Los administradores deben tener acceso completo a todas las funciones del sistema.

12. Auditoría y Registro:

- Se debe llevar un registro de todas las acciones realizadas en el sistema para fines de auditoría.
- Los registros de auditoría deben ser inalterables y almacenarse durante un período mínimo definido.

REGLAS DE NEGOCIO

1. Registro Obligatorio:

- Regla: Todos los empleados deben ser registrados en el sistema de gestión de personal antes de ser asignados a un puesto o recibir beneficios.

2. Autenticación Segura:

- Regla: El acceso al sistema debe ser mediante autenticación segura, utilizando credenciales únicas para cada usuario.

3. Actualización de Información Personal:

- Regla: Los empleados son responsables de mantener actualizada su información personal, y deben notificar cualquier cambio al departamento de recursos humanos en un plazo de 7 días.

4. Aprobación de Ausencias:

- Regla: Ninguna ausencia, ya sea por vacaciones o permisos, puede ser considerada válida sin la aprobación previa de un supervisor a través del sistema.

5. Confidencialidad de Datos:

- Regla: Todos los usuarios del sistema deben respetar la confidencialidad de la información personal y laboral almacenada en la plataforma, y el acceso a esta información debe limitarse según políticas de privacidad.

6. Cálculo de Salarios:

- Regla: El sistema debe calcular automáticamente los salarios netos de los empleados basándose en las tarifas salariales actuales y las deducciones aplicables.

7. Actualización de Beneficiarios:

- Regla: Los empleados son responsables de mantener actualizada la información de sus beneficiarios y deben informar cualquier cambio en un plazo de 30 días.

8. Cumplimiento Normativo:

- Regla: Todas las acciones y decisiones realizadas a través del sistema deben cumplir con las leyes laborales y regulaciones de privacidad locales y nacionales.

9. Respaldo Periódicos:

- Regla: Se deben realizar copias de seguridad automáticas de la base de datos del sistema diariamente, y las copias de seguridad deben almacenarse de forma segura durante al menos 6 meses.

10. Historial de Evaluaciones:

- Regla: Cada empleado debe someterse a una evaluación de desempeño al menos una vez al año. Los supervisores deben completar y registrar estas evaluaciones de manera oportuna en el sistema.

CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (JESUS RIOS GOMEZ)

Después de analizar detenidamente los procesos operativos y administrativos del hospital, así como el diseño propuesto para el sitio web, puedo concluir que existe una clara interconexión entre ambos aspectos. Los procesos internos del hospital, desde la atención médica hasta la gestión administrativa, requieren una coordinación eficiente para garantizar un servicio de calidad a los pacientes.

El diseño del sitio web, con sus funcionalidades intuitivas y accesibles, puede desempeñar un papel fundamental en esta coordinación al facilitar la comunicación interna y externa, así como la gestión de recursos y servicios. Además, la inclusión de secciones específicas para cada área del hospital, junto con información clara sobre servicios médicos, procedimientos y políticas, puede mejorar la experiencia tanto de los pacientes como del personal.

Es evidente que una integración efectiva entre los procesos internos del hospital y su presencia en línea puede conducir a una mayor eficiencia operativa, una mejor atención al paciente y una mayor satisfacción del cliente en general. Sin embargo, es importante recordar que este es solo el primer paso en un proceso continuo de mejora y adaptación a las necesidades cambiantes del entorno hospitalario y de la comunidad a la que sirve.

CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (AMÉRICA YAELY ESTUDILLO LICONA)

En el desarrollo de un sistema de gestión de recursos humanos para un hospital, hemos delineado detalladamente los requisitos funcionales y no funcionales para los módulos de Gestión de Personal, Nómina y Beneficios, y Gestión del Tiempo. Estos requisitos son esenciales para garantizar que el sistema cumpla con las necesidades específicas de la administración de recursos humanos en el ámbito hospitalario.

El módulo de Gestión de Personal se centra en la creación y mantenimiento de perfiles de empleados, la gestión de historiales laborales y documentos, y la implementación de medidas de seguridad robustas. Además, la evaluación del

desempeño y el seguimiento del desarrollo profesional son aspectos clave que se integran en este módulo para optimizar la gestión del personal.

En el módulo de Nómina y Beneficios, la gestión eficiente de salarios, deducciones y beneficios se destaca como esencial. La generación de recibos de sueldo precisos, la administración de beneficios y la generación de informes detallados de costos laborales son requisitos que buscan simplificar y agilizar los procesos financieros relacionados con el personal.

Por último, en el módulo de Gestión del Tiempo, se han establecido requisitos para el registro de horas trabajadas, asignación de turnos y gestión de ausencias. La integración con calendarios externos y la generación de informes y análisis avanzados contribuyen a una gestión del tiempo más eficiente y basada en datos.

Acompañando estos requisitos funcionales y no funcionales, las reglas de negocio actúan como pilares fundamentales. Desde la obligatoriedad del registro de empleados hasta la seguridad de contraseñas y la revisión de documentos, estas reglas establecen directrices claras para el comportamiento y la interacción dentro del sistema.

Este proyecto busca crear un sistema integral que no solo cumpla con los requisitos técnicos, sino que también mejore significativamente la eficiencia y la calidad en la gestión de recursos humanos en el entorno hospitalario. La combinación de requisitos funcionales, no funcionales y reglas de negocio proporciona una base sólida y equilibrada para el éxito a largo plazo de este sistema de gestión.

CONCLUSIÓN INDIVIDUAL (JONATHAN ENRIQUE IBARRA CANALES)

Después de analizar detenidamente los procesos operativos y administrativos del hospital, así como los requisitos y funcionalidades clave de un sistema de gestión de recursos humanos específico para el entorno hospitalario, puedo concluir que ambos aspectos son fundamentales para garantizar una atención médica de calidad y una gestión eficiente del personal.

Es evidente que existe una clara interconexión entre los procesos internos del hospital y su presencia en línea a través de un sitio web funcional. La coordinación

eficiente entre estos dos aspectos es esencial para proporcionar un servicio de calidad a los pacientes y para facilitar la comunicación interna y externa, así como la gestión de recursos y servicios.

Por otro lado, el desarrollo de un sistema de gestión de recursos humanos específico para hospitales se muestra como una herramienta vital para optimizar la gestión del personal. La atención a detalles como la creación y mantenimiento de perfiles de empleados, la gestión de nóminas y beneficios, y la administración del tiempo laboral son cruciales para garantizar un funcionamiento fluido y eficiente del hospital.

En conclusión, una integración efectiva entre los procesos operativos y administrativos del hospital y un sistema de gestión de recursos humanos bien diseñado y específico para este entorno proporciona una base sólida para mejorar la eficiencia y la calidad en la atención médica y en la gestión del personal. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar estos aspectos de manera conjunta para lograr un servicio de salud óptimo y satisfactorio tanto para pacientes como para el personal médico y administrativo.